

BAB IV

HASIL WAWANCARA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Travel Alhafiz Jaya Borneo

Awal mula berdirinya Travel Alhafiz Jaya Borneo dimulai pada bulan Agustus tahun 2024, yang berlokasi di Jalan Kelayan B, Gang Gembira Ujung, Majelis Darul Maddah, Banjarmasin. Sebelum mendirikan travel secara mandiri, Bapak Muhammad Arif Yunuari selaku Direktur Utama terlebih dahulu memperoleh pengalaman bekerja di salah satu travel umrah di Jakarta sejak tahun 2016. Pada tahun 2020 hingga 2024, beliau kemudian mendirikan usaha travel yang masih berada di bawah naungan dan kerja sama dengan pihak lain, yaitu dengan nama Fazar Borneo.

Setelah mengumpulkan cukup pengalaman dan membangun jaringan yang kuat, khususnya di Arab Saudi, akhirnya pada tahun 2024 beliau memutuskan untuk mendirikan dan mengelola travel umrah secara mandiri dengan nama Alhafiz Jaya Borneo, tanpa ada lagi keterkaitan dengan pihak travel manapun. Keputusan tersebut diambil karena beliau telah memiliki banyak jaringan kerja sama (link) di Arab Saudi serta telah memahami dengan baik alur mekanisme dan sistem pelaksanaan ibadah umrah, mulai dari administrasi, pelayanan jemaah, hingga teknis pelaksanaan di lapangan.

Sejak didirikan, Travel Alhafiz Jaya Borneo menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Sepanjang tahun 2024, mereka berhasil memberangkatkan

kurang lebih 270 jemaah umrah, termasuk diantaranya sekitar 50 orang jemaah lanjut usia. Hal ini menunjukkan bahwa travel ini tidak hanya fokus pada jumlah keberangkatan, tetapi juga memiliki perhatian khusus terhadap pelayanan bagi jemaah yang membutuhkan pendampingan ekstra, seperti jemaah lansia.

Gambar 4.1 Kantor Travel Alhafiz Jaya Borneo



Sumber : Dokumentasi Peneliti

2. Visi dan Misi Travel Alhafiz Jaya Borneo

a. Visi

Menjadi perusahaan penyelenggaraan wisata, umrah dan haji yang unggul dalam bidang pelayanan secara profesional untuk kepuasan pelanggan didalam dan diluar negeri serta untuk kemakmuran para stakeholder

b. Misi

Sebagai perusahaan yang kompetitif bersinergi serta siap menjadi suatu perusahaan travel Agent dengan pasar bebas. Memiliki karyawan yang sejahtera berdedikasi dan berintegritas tinggi, profesional serta amanah. Memilih iklim

dan suasana kerja yang harmonis, transparan serta kondusif untuk pengembangan kreativitas pemberdayaan.

3. Struktur Organisasi Travel Alhafiz Jaya Borneo

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Travel Alhafiz Jaya Borneo



Sumber: Arsip Travel Alhafiz Jaya Borneo

4. Tugas dan Fungsi Travel Alhafiz Jaya Borneo

a. Komisaris

Berperan selaku pemegang saham ataupun pemilik perusahaan yang mempunyai kewenangan untuk memberikan proyek terhadap pihak lain sesuai dengan kesepakatan/kontrak kerja.

b. Direktur utama dan keuangan

Direktur utama sekaligus sebagai direktur keuangan. Direktur utama bertugas sebagai pemeriksa juga penasehat dalam perusahaan dan pendukung

perusahaan ketika mengelola program juga kinerja atas karyawannya dan sebagai Keuangan berfungsi untuk mengatur dan mengelola masalah keuangan yang ada di Travel Alhafiz Jaya Borneo.

c. *Accounting*

Bertugas membuat laporan keuangan travel baik yang masuk maupun yang keluar dalam bentuk tertulis sebagai bentuk pertanggungjawaban staf keuangan.

d. Operasional manager

Bertugas memastikan, semua aspek operasional perjalanan berjalan lancar. Operasional Manager di travel Alhafiz Jaya Borneo tugasnya sebagai berikut:

- 1) Menyusun jadwal keberangkatan dan kepulangan jemaah.
- 2) Koordinasi dengan maskapai penerbangan dan pihak hotel.
- 3) Memberikan briefing sebelum keberangkatan.
- 4) Memastikan visa, paspor, tiket, dan dokumen lainnya lengkap dan valid.
- 5) Mengawasi proses pelayanan selama perjalanan umrah.
- 6) Menyelesaikan kendala atau keluhan dari jemaah.
- 7) Mengevaluasi perjalanan untuk peningkatan kualitas layanan.

e. Bimbingan ibadah

Bertugas sebagai pembimbing dan pelayanan dalam ibadah umrah baik itu selama manasik umrah di tanah air maupun selama berada di tanah suci. Pembimbing ibadah di Travel Alhafiz Jaya Borneo tugasnya sebagai berikut:

- 1) Memberikan materi, panduan, bimbingan dan menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci.
- 2) Mengantar dan membimbing jemaah untuk menunjukkan lokasi ibadah.
- 3) Mengantar dan membimbing jemaah ke tempat wisata dan menjelaskan situs bersejarah.
- 4) Membantu penyelesaian masalah jemaah yang terjadi selama di tanah suci.

f. Pemasaran

Bertugas untuk memasarkan atau menawarkan segala produk yang ada di Travel untuk disebarakan ke masyarakat atau calon jemaah yang akan melaksanakan umrah di Travel Alhafiz Jaya Borneo. Pemasaran dibantu 2 orang staf yaitu:

1) *Front office*

Bertugas bertanggung jawab pelayanan pelanggan kepada jemaah, pendaftaran jemaah, penyampaian informasi penanganan keluhan dan pemesanan kamar hotel, transportasi, tiket perjalanan dan pembayaran setoran jemaah.

2) *Ticketing*

Bertugas mengelola dan mengatur tiket jemaah yang akan melaksanakan perjalanan menggunakan pesawat.

g. Humas

Bertugas membangun hubungan baik dengan pelanggan, menjaga citra positif Travel Alhafiz Jaya Borneo, serta mengelola komunikasi dan informasi terkait layanan yang diberikan. Humas juga berperan dalam menangani keluhan dan memberikan dukungan kepada jemaah selama perjalanan.

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan kesehatan.

a. Manajemen Perencanaan pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo

Jemaah umrah yang sudah lanjut usia merujuk pada kelompok khusus jemaah umrah yang berumur di atas 60 tahun. Travel Alhafiz Jaya Borneo memberikan layanan bagi seluruh jemaah, termasuk jemaah lanjut usia, yang dimulai dari tahap awal pendaftaran hingga kepulangan ke tanah air.

Pada tahap awal, Travel Alhafiz Jaya Borneo melayani mulai dari awal pendaftaran sampai dengan memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan pendaftaran termasuk dokumen seperti paspor, visa, KTP, dan bukti pembayaran jemaah kepada travel.

Setelah proses pendaftaran travel menyiapkan berbagai keperluan ketika di tanah air pelaksanaan manasik umrah, perlengkapan umrah, tiket perjalanan pulang-pergi domestik dan Internasional, akomodasi, makan 3x, dan asuransi

kesehatan kepada jemaah biasa berupa kepesertaan silver, dan jemaah lansia mendapatkan asuransi kepesertaan gold.

Asuransi tersebut bekerja sama dengan Mega Ins Travel Syariah ini merupakan materi promosi dan informasi layanan asuransi perjalanan berbasis syariah yang disediakan oleh PT Asuransi Umum Mega Unit Syariah, Mega Ins Travel Syariah memiliki beberapa kategori kepesertaan seperti Aspu, Bronzer, Silver dan Gold. Mereka menyediakan manfaat asuransi saat perjalanan seperti : meninggal dunia karena kecelakaan, cacat tetap kecelakaan, biaya perawatan medis akibat cedera dan sakit, perawatan lanjutan di dalam negeri, perawatan medis akibat penyakit yang telah ada sebelumnya, evakuasi dan repatriasi, kunjungan perjalanan apabila di rawat inap lebih dari 5 hari (termasuk biaya tiket pp dan biaya hotel max. 1,500,000/hari), pengembalian/pendamping anak (termasuk biaya tiket pp dan biaya hotel max 1,500,000/hari), biaya perjalanan darurat karena cedera dan atau sakit dan satu orang pendamping atau untuk mengurus kehilangan dokumen, santuan takziah dari rumah ke rumah, keterlambatan bagasi di negara tujuan tidak termasuk di negara asal, kehilangan (yang bisa dibuktikan dengan tag bagasi atau kerusakan Bagasi, Roda, Handle, Bodi Pecah,), kehilangan dokumen perjalanan, air zam-zam, dan keterlambatan penerbangan.

Setelah semua persiapan di dalam negeri selesai, travel memastikan keberangkatan berjalan lancar setibanya Di tanah suci jemaah akan mendapatkan pelayanan dari travel seperti city tour, mutawif dan tour guide berpengalaman, transportasi selama ditanah suci, fasilitas hotel yang disediakan

kamar yang nyaman, layanan bersih, tempat makan, dan wi-fi, konsumsi yang sudah disediakan oleh travel, alat komunikasi seperti transmitter atau walkie-talkie untuk memudahkan komunikasi antara mutawif dan jemaah selama melakukan ibadah umrah, fasilitas kursi roda bagi jemaah yang membutuhkan, ziarah ke tempat-tempat bersejarah, dan juga tim medis.

Menjelang akhir ibadah umrah, Travel juga mempersiapkan kepulangan jemaah dengan layanan yang mencakup. Kepulangan yang travel siapkan memberikan layanan transportasi dari hotel ke Bandara, pengurusan dokumen seperti paspor dan tiket pesawat, bantuan proses check-in dan penanganan bagasi di Bandara, penyediaan obat-obatan dasar untuk jemaah yang membutuhkan, air zam-zam 1 liter untuk setiap jemaah, pemberian sertifikat umrah atau dokumen relevan kepada jemaah, dan travel meminta feedback dan testimoni dari jemaah untuk peningkatan layanan kedepan.

Perencanaan pelayanan Travel Alhafiz Jaya Borneo dilakukan secara matang agar para jemaah, khususnya yang sudah lanjut usia, tidak mengalami kesulitan dalam proses umrah. Persiapan keberangkatan biasanya dimulai sejak setengah bulan hingga satu bulan sebelum tanggal keberangkatan yang direncanakan. Sebagaimana yang disampaikan operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo dengan Bapak Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Pelayanan umrah yang ada di Travel Alhafiz Jaya Borneo pada lanjut usia (Lansia) secara umum pelayanan yang diberikan kepada jemaah tidak berbeda namun bagi para lanjut usia Travel Alhafiz Jaya Borneo punya perhatian khusus seperti menyediakan kursi roda untuk jemaah lanjut usia yang sudah tersedia di tanah suci ataupun fasilitas kursi roda dari hotel yang mereka tempati dan sesampainya di tanah suci travel Alhafiz Jaya Borneo

sudah bekerja sama dengan orang yang bersedia mendorong jemaah yang membutuhkan pendorong kursi roda (warga Indonesia yang mukim disana) namun itu tidak ditanggung oleh Travel.¹

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan antara jemaah muda dan jemaah lansia menunjukkan bahwa pelayanan umrah bagi semua jemaah sama, terdapat perhatian tambahan yang diberikan kepada jemaah lanjut usia dalam bentuk fasilitas pendukung. Hal ini mencerminkan adanya upaya travel dalam memberikan kemudahan bagi jemaah yang memiliki keterbatasan fisik.

Perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo dirancang secara matang dan menyeluruh, khususnya dalam rangka memudahkan para jemaah lanjut usia dalam memahami dan mengikuti seluruh rangkaian kegiatan. Penyusunan jadwal kegiatan, mulai dari keberangkatan hingga kepulangan, telah dipersiapkan dengan baik agar para jemaah dapat menyesuaikan kondisi fisik dan mental mereka sebelum dan selama pelaksanaan ibadah umrah. Sebagaimana yang disampaikan jemaah lanjut travel Alhafiz Jaya Borneo usia ibu Hamidah saat wawancara menjelaskan bahwa:

Saya sangat puas dalam kegiatan yang diberikan travel ke jemaah sangat banyak atau lengkap wisata yang dikunjungi saat berada di tanah suci, saat keberangkatan yang pertama belum pernah dikunjungi sebelumnya terus keberangkatan kedua ada lagi wisata yang baru dikunjungi ataupun ziarah ziarah yang lainnya.²

¹ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

² Wawancara dengan Hamidah, jemaah umrah Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

Sementara itu, sebagaimana yang di sampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo dengan Bapak Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Sebelum keberangkatan sudah ada dibagikan jadwal perjalanannya misal 12 hari di tanah suci sudah mereka tetapkan jadwalnya. untuk kegiatan yang sudah dijadwalkan oleh travel Alhafiz Jaya Borneo boleh untuk tidak mengikuti jadwal yang dibuat atau pun mau berangkat sendiri karena kami tidak memaksakan jemaah untuk ikut kegiatan yang sudah kami siapkan, Misalnya Cuma mau ikut di beberapa tempat saja juga tidak apa apa, apabila kondisi badan kurang stabil.³

Bagan 4. 2 Rundown Travel Alhafiz Jaya Borneo

Hari	Tgl	Jam	Kegiatan Perjalanan Umrah 13 Hari
01	Kamis, 06 Februari	04.00	<u>BANJARMASIN-JAKARTA</u> <ul style="list-style-type: none"> • Seluruh rombongan jemaah umrah berkumpul di Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin dengan memakai pakaian seragam untuk pembagian ID Card, dan boarding ticket serta doa bersama.
		04.30	• Sudah masuk ruang tunggu
		06.00	• Berangkat menuju Jakarta dengan menggunakan pesawat Citilink dengan no penerbangan QG 483
		06.45	• Tiba di Bandara Soekarno Hatta Jakarta, menuju restoran MENJA untuk manasik umrah
		14.00	• Selesai manasik langsung ke Hotel untuk beristirahat
02	Jum'at 07 Februari	01.00	<u>JAKARTA – JEDDAH – MAKKAH</u> <ul style="list-style-type: none"> • Pembagian paspor dan bording ticket, serta proses imigrasi.
		02.00	• Sudah masuk ruang tunggu Bandara
		04.35	• Dengan ucapan Bismillahirrahmanirrahim, perjalanan ibadah umrah dimulai menuju Jeddah dengan menggunakan pesawat Saudi Airline dengan no penerbangan SV823
		10.35	• Sampai di Bandar udara Internasional King Abdul Aziz Jeddah dan dijemput staff perwakilan
		12.00	

³ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

			<ul style="list-style-type: none"> Setelah proses imigrasi dan pengambilan barang bagasi, menuju Kota Makkah menggunakan bus umrah bersama
03	Sabtu, 08 Februari		<p><u>MAKKAH</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Acara bebas dan memperbanyak ibadah. Ziarah makam Syaidah Khadijah Al qubro RA
Hari	Tgl	Jam	Kegiatan Perjalanan Umrah 13 Hari
04	Minggu, 09 Februari	07.00 16.00	<p><u>MAKKAH</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Setelah sarapan pagi, seluruh jemaah umrah berkumpul di Loby hotel (sudah berwudhu) untuk mengadakan ziarah ke tempat-tempat yang bersejarah di kota makkah diantaranya mengunjungi Jabal Tsur, Jabal Rahmah, Jabal Nur, Jabal Arafah, Masjid Namirah, Muzhdalifah, Mina, dan Miqat di Ja'ranah. Untuk mengambil miqat kedua setelah selesai, kembali ke Masjidil haram untuk menyelesaikan ibadah umrah, thawaf, sa'I, dan tahallul.
05	Senin, 10 Februari		<p><u>MAKKAH</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ambil miqat umrah bagi yang bersedia melaksanakan umrah (mandiri)
06	Selasa, 11 Februari	06.00 09.00 14.00 20.00 22.00	<p><u>MAKKAH – MADINAH</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Persiapan check out hotel Makkah, semua koper bagasi jemaah sudah diletakkan didepan pintu kamar masing-masing Tawaf wada Seluruh jemaah umrah berkumpul di Loby Hotel untuk persiapan menuju Madinah Al Munawarah dengan menggunakan bus. Berangkat menuju kota Syuhada Badar Berangkat menuju kota Al Munawarrah Sampai di Kota Madinah Al Munawarrah, chek in Hotel pembagian kunci kamar hotel dan makan malam, istirahat
07	Rabu, 12 Februari	06.00 16.30	<p><u>MADINAH</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Setelah sholat subuh bagi laki-laki ziarah ke dalam Makom Rasulullah Saw dan Baqi Setelah sholat ashar ziarah sekitar masjid Nabawi bagi seluruh jemaah (Masjid Abu Bakar, Masjid Ghammah, Masjid Ali Bin Abi Thalib, Taman Saqifah Bani Saidah & pemakaman baqi)
08	Kamis, 13 Februari	07.00	<p><u>MADINAH</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Berkumpul di Loby Hotel (sudah berwudhu) untuk mengadakan ziarah ke tempat-tempat yang

			bersejarah di sekitar kota Madinah. Diantaranya Masjid Quba, Jabal Uhud, Masjid Qiblatain, dan Masjid Khamsah serta berkunjung ke Pasar Kurma, selanjutnya kembali ke hotel untuk sholat zuhur di Masjid Nabawi
--	--	--	---

Hari	Tgl	Jam	Kegiatan Perjalanan Umrah 13 Hari
09	Jum'at, 14 Februari		<u>MADINAH</u> <ul style="list-style-type: none"> • Acara bebas guna untuk memperbanyak ibadah
10	Sabtu, 15 Februari		<u>MADINAH</u> <ul style="list-style-type: none"> • Acara bebas guna untuk memperbanyak ibadah
11	Minggu, 16 Februari	05.00 09.00 12.00 13.00 16.25	<u>MADINAH – JAKARTA</u> <ul style="list-style-type: none"> • Seluruh koper bagasi diletakkan didepan pintu kamar hotel • Persiapan berangkat ke Bandara • Check out hotel berangkat ke Bandara • Sudah harus di Bandara • Berangkat menuju Jakarta dengan menggunakan pesawat airlines dengan No penerbangan 820
12	Senin, 17 Februari		<u>JAKARTA – BANJARMASIN</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tiba di Bandara Soekarno Hatta Internasional Airport di Jakarta, proses pemeriksaan imigrasi • Menuju Banjarmasin dengan menggunakan pesawat pelita air • Tiba di Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin

Sumber: Arsip travel Alhafiz Jaya Borneo

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa travel Alhafiz Jaya Borneo tidak hanya fokus pada aspek ibadah, tetapi juga berupaya memberikan pengalaman dan sejarah yang lebih luas melalui kegiatan ziarah dan wisata religi. Travel Alhafiz Jaya Borneo memiliki pendekatan yang fleksibel, dengan memberikan keleluasaan kepada jemaah, khususnya yang lanjut usia, untuk menyesuaikan keikutsertaan mereka dalam setiap kegiatan berdasarkan kondisi fisik masing-masing. Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah umrah lanjut usia, Travel Alhafiz Jaya Borneo melibatkan seluruh staf yang ada untuk berperan aktif dalam

memberikan bantuan. Sebagaimana yang di sampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Travel Alhafiz Jaya Borneo tidak ada staf khusus untuk lanjut usia tetapi kalau ada lanjut usia yang membutuhkan pendamping dari travel akan dibantu oleh travel Alhafiz Jaya Borneo. Hampir semua staf yang ada di travel Alhafiz Jaya Borneo melayani jemaah lanjut usia, berkomunikasi dengan baik, serta mampu untuk memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah lanjut usia.⁴

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo belum tersedia staf khusus secara organisasi, pihak Travel memiliki kesiapan dari segi sumber daya manusia dalam menghadapi kebutuhan-kebutuhan khusus para jemaah lanjut usia. Fleksibilitas dan kepedulian para staf terhadap kondisi fisik maupun psikologis jemaah lanjut usia menjadi bagian dari komitmen pelayanan yang diberikan oleh travel. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Travel Alhafiz Jaya Borneo telah menerapkan SOP yang berlaku secara umum kepada seluruh jemaah, Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

⁴ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

“Untuk standar operasional prosedur kesemua jemaah, untuk di perhatikan apakah ada keluhan supaya bisa mencari jalan keluar untuk permasalahan tersebut”.⁵

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa travel Alhafiz Jaya Borneo telah menjalankan SOP yang berorientasi pada respons cepat terhadap keluhan jemaah. Pendekatan ini menunjukkan komitmen travel dalam menjaga mutu pelayanan dan kenyamanan jemaah selama menjalankan ibadah umrah.

Hal ini menjadi catatan penting untuk pengembangan pelayanan ke depannya, mengingat dari total sekitar 270 jemaah yang diberangkatkan setiap tahunnya, sekitar 15% merupakan jemaah lansia (sekitar 40 orang per tahun). Jumlah tersebut cukup signifikan dan memerlukan perhatian khusus dalam hal pelayanan dan pendampingan.

Dalam manajemen perencanaan jemaah umrah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo meliputi pelayanan akomodasi, pelayanan transportasi, pelayanan konsumsi, dan pelayanan kesehatan. Berikut ini adalah hasil penelitian:

1) Pelayanan Akomodasi

Perencanaan akomodasi merupakan salah satu aspek penting dalam keberangkatan ibadah umrah, terlebih bagi jemaah lanjut usia yang membutuhkan akses yang mudah selama di Tanah Suci. Travel Alhafiz Jaya Borneo telah melakukan perencanaan akomodasi secara matang, yaitu satu

⁵ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

hingga setengah bulan sebelum keberangkatan. Tujuan dari perencanaan ini adalah agar para jemaah mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hotel tempat mereka menginap selama di Arab Saudi.

Dalam hal fasilitas penginapan, travel Alhafiz Jaya Borneo menyediakan dua jenis paket akomodasi, yaitu paket promo (*standar*) dan paket harga normal (*eksklusif*). Jemaah yang memilih paket promo akan menempati hotel bintang tiga seperti Sawaed Al Khair, Marther Al Jiwar, dan Snood Ajyad dengan jarak dari hotel ke Masjidil Haram sekitar 500 hingga 1000 meter. Meskipun jaraknya lebih jauh, hotel-hotel ini memiliki keunggulan yaitu berlokasi dengan pusat perbelanjaan.

Sementara itu, jemaah yang memiliki paket harga normal akan menempati hotel bintang lima seperti Taiba Front, Intercontinental Dar Al Iman, Movenpick, Mirage Salam, Makkah Hotel, dan Royal Andalus. Hotel-hotel ini berlokasi sangat dekat dengan masjidil haram, bahkan beberapa di antaranya menawarkan akses langsung ke area masjid atau memiliki jarak kurang lebih 400 meter dari hotel ke masjid. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Untuk akomodasinya sendiri tergantung jemaah memilih paket promo atau tidak. Kalau paket promo jarak dari masjid ke hotel sekitar kurang lebih 400 sampai 1000 Meter, kalau tidak menggunakan paket promo atau harga normal turun dari hotel sudah menginjakkan kaki di halaman masjid (sangat dekat). Jemaah lanjut usia perlu menyiapkan badan

yang sehat, melatih jalan kaki sebelum keberangkatan, dan juga obat-obatan. Serta sangat penting berkomunikasi dengan kami.⁶

Hasil wawancara menunjukkan bahwa travel Alhafiz Jaya Borneo memiliki sistem perencanaan akomodasi yang baik dan telah menjalin kerja sama dengan berbagai hotel di Arab Saudi. Selain itu, pihak travel juga telah menunjuk staf khusus yang menangani urusan akomodasi guna memastikan bahwa penempatan jemaah di hotel berjalan tertib dan sesuai dengan paket yang dipilih.

Dengan adanya transparansi informasi sejak masa pendaftaran, jemaah telah mengetahui jenis hotel dan kamar yang akan mereka tempati. Hal ini tentu memberikan rasa aman dan kejelasan bagi jemaah, khususnya lanjut usia, dalam mempersiapkan diri menghadapi perjalanan spiritual mereka ke Tanah Suci.

2) Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam perencanaan perjalanan umrah, karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran dan kenyamanan jemaah selama menjalankan ibadah di Tanah Suci. Travel Alhafiz Jaya Borneo telah melakukan persiapan transportasi dengan matang sejak satu hingga setengah bulan sebelum keberangkatan, mencakup transportasi udara dan darat.

Untuk transportasi udara, jemaah diberangkatkan dari Indonesia menuju Arab Saudi (Madinah atau Jeddah) penggunaan maskapai Garuda Indonesia, atau Saudia Airlines untuk paket reguler (non-promo) dan Lion Air, citilink

⁶ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

(untuk domestik) untuk paket promo. Maskapai yang digunakan disesuaikan dengan jenis paket yang dipilih oleh jemaah. Transportasi udara juga digunakan saat pemulangan jemaah ke tanah air, dengan sistem dan maskapai yang sama.

Sementara itu, untuk transportasi darat di Arab Saudi pihak travel telah menyiapkan bus untuk jemaah selama berada di Makkah dan Madinah. Meskipun tidak ada perbedaan jenis kendaraan antara jemaah umum dan jemaah lanjut usia, namun pihak Travel tetap memberikan perhatian khusus kepada jemaah lanjut usia, namun pihak Travel tetap memberikan perhatian khusus kepada jemaah lanjut usia dengan menyiapkan tempat duduk yang strategis dan mudah dijangkau di dalam bus. Hal ini bertujuan untuk memudahkan akses masuk-keluar serta meningkatkan kenyamanan selama perjalanan. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Untuk transportasi pesawat tergantung pasar yang digunakan kalau mereka menggunakan promo bisa menggunakan pesawat lion, dan kalau tidak menggunakan promo atau harga normal menggunakan pesawat garuda. Sementara untuk transportasi darat di Arab Saudi, seperti bus, hotel, penanganan bagasi, hingga layanan handling bandara, pihak travel bekerja sama dengan mitra lokal di Arab Saudi melalui sistem Land Arrangement (LA).⁷

Hasil wawancara menunjukkan bahwa travel Alhafiz Jaya Borneo telah menjalin kerja sama resmi dengan perusahaan Land Arrangement sebagai mitra penyedia layanan *Land Arrangement / LA*. *Land Arrangement* merupakan sebuah perusahaan yang beroperasi di Arab Saudi dan memiliki peran penting

⁷ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

dalam menunjang kelancaran perjalanan ibadah umrah. Perusahaan ini dikelola oleh kolaborasi antara warga negara Arab Saudi dan Indonesia, meskipun secara dominan pengelola utamanya adalah warga negara Arab Saudi.

Land Arrangement menangani berbagai aspek teknis dan operasional jemaah selama berada di Tanah Suci, mulai dari pemesanan hotel di Makkah dan Madinah, penyediaan konsumsi harian yang disesuaikan dengan selera jemaah Indonesia, pengaturan transportasi lokal, penjemputan dan pengantaran di bandara, hingga penanganan bagasi. Selain itu, Land Arrangement juga menyediakan layanan kesehatan untuk mendukung kebutuhan jemaah yang memerlukan penanganan medis selama menjalankan ibadah.

Dengan adanya kerja sama ini, proses pelayanan kepada jemaah, khususnya dalam hal logistik dan akomodasi selama di Arab Saudi, dapat terlaksana secara lebih efektif dan profesional. Selain itu, Travel Alhafiz Jaya Borneo juga menunjuk personel khusus untuk menangani bidang transportasi, baik udara maupun darat, guna memastikan seluruh kegiatan perjalanan jemaah berjalan sesuai jadwal dan tanpa hambatan berarti.

3) Pelayanan Konsumsi

Pelayanan konsumsi merupakan salah satu aspek penting dalam perencanaan perjalanan umrah, yang berdampak langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan jemaah selama menjalankan ibadah umrah. Kualitas makanan yang disediakan akan mempengaruhi stamina dan kesehatan jemaah, terutama bagi jemaah lanjut usia yang memerlukan perhatian khusus terhadap asupan gizi.

Pada tahap awal di tanah air, selama kegiatan bimbingan manasik umrah, pihak Travel Alhafiz Jaya Borneo telah menyiapkan konsumsi untuk seluruh jemaah. Pada pagi hari menjelang siang, jemaah diberikan cemilan ringan, sedangkan setelah pelaksanaan shalat dzuhur, jemaah mendapatkan makanan berat berupa nasi kotak untuk makan siang. Kegiatan ini rutin dilakukan selama masa manasik sebelum keberangkatan sebagai bentuk pelayanan awal.

Sementara itu, untuk Konsumsi selama di Tanah Suci, makanan jemaah telah dipersiapkan sejak satu sampai setengah bulan sebelum keberangkatan. Jemaah umrah yang menempati hotel dari bintang tiga atau hotel bintang lima, akan mendapat konsumsi yang sesuai standar hotel yang mereka tempati. Menu makanan tidak dibedakan antara jemaah umum dan jemaah lanjut usia, namun pihak travel berusaha untuk mendahulukan lanjut usia saat pengambilan makanan sebagai bentuk kemudahan pelayanan.

Sebagian besar, penyediaan makanan sudah termasuk dalam fasilitas hotel (*include*), sehingga tidak perlu memesan catering dari luar. Jemaah umrah mendapatkan konsumsi tiga kali sehari, yaitu sarapan, makan siang, dan makan malam. Pihak Travel Alhafiz Jaya Borneo juga mengupayakan agar menu makanan yang disajikan sesuai dengan cita rasa Indonesia, guna menyesuaikan selera dan menjaga daya tahan tubuh para jemaah. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Untuk konsumsi tergantung kebijakan dari hotel tersebut. Bisa dari travel untuk mencari katering dipekerjakan di hotel yang disewa terus bisa

meminta untuk menggunakan menu Indonesia. Atau bisa hotel yang menyediakan makanannya.⁸

Hasil wawancara menunjukkan bahwa travel Alhafiz Jaya Borneo telah direncanakan dan dikelola dengan baik, dengan mempertimbangkan kerja sama antara pihak travel dan hotel tempat jemaah menginap. Pelayanan ini disesuaikan dengan kebijakan masing-masing hotel, apakah makanan disediakan oleh hotel atau oleh katering yang bekerja sama dengan travel. Namun, yang menjadi prioritas adalah kualitas makanan yang tetap terjaga, kuantitas yang cukup, serta rasa yang sesuai dengan lidah jemaah Indonesia.

4) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting yang tidak boleh diabaikan dalam perencanaan umrah. Hal ini disebabkan perbedaan cuaca yang cukup ekstrem antara Indonesia dan Arab Saudi serta intensitas aktivitas fisik selama umrah menjadi faktor yang sangat berisiko bagi jemaah lansia.

Travel Alhafiz Jaya Borneo telah mempersiapkan pelayanan kesehatan jemaah sejak satu sampai setengah bulan sebelum keberangkatan. Persiapan tersebut pihak travel telah menyiapkan langkah antisipatif sebelum keberangkatan, seperti mewajibkan vaksinasi dan menganjurkan para jemaah terutama yang lanjut usia untuk membawa obat-obatan pribadi sesuai dengan kondisi kesehatannya masing-masing. Hal ini bertujuan untuk menjaga kondisi tubuh jemaah tetap prima, sehingga dapat menjalankan ibadah dengan optimal tanpa gangguan kesehatan.

⁸ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

Pelayanan kesehatan pihak travel juga telah merencanakan ketersediaan tim kesehatan selama di Arab Saudi, baik dalam bentuk tenaga medis maupun ketersediaan obat-obatan dasar. Namun, hingga saat ini, Travel Alhafiz Jaya Borneo belum menyediakan tim medis langsung dari Indonesia, yang secara khusus mendampingi jemaah selama perjalanan menuju ke tanah suci. Meski begitu, pihak travel memastikan bahwa jemaah tetap mendapatkan pelayanan kesehatan melalui tenaga medis lokal yang termasuk dalam layanan *Land Arrangement (LA)*.

Fasilitas kesehatan yang disiapkan mencakup akses ke tenaga medis, obat-obatan umum atau P3K, serta penanganan darurat. Khusus untuk obat-obatan pribadi yang rutin dikonsumsi oleh jemaah, pihak travel menyarankan agar jemaah membawa sendiri dari Indonesia. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Untuk tenaga medisnya menggunakan dari bekerja sama dengan medis yang berasal di Saudi Arabia dan apabila ada jemaah yang membutuhkan obat-obatan yang sering digunakan, kami menyediakan obat tersebut dan apabila tidak ada akan kami carikan di apotek terdekat tetapi untuk obat yang dicarikan di apotek itu tidak ditanggung oleh travel atau menggunakan uang sendiri.⁹

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Travel Alhafiz Jaya Borneo telah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam hal koordinasi dan kesiapan menghadapi kondisi darurat. Namun, belum adanya tim medis dari tanah air mengingat pentingnya

⁹ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 P

pendampingan medis yang memahami kebutuhan jemaah lansia serta faktor budaya dan bahasa. Kehadiran tenaga medis dari Indonesia akan sangat membantu dalam memberikan rasa aman dan kenyamanan yang lebih baik selama pelaksanaan ibadah umrah, khususnya bagi jemaah lanjut usia.

b. Manajemen Pengorganisasian pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo

Dalam pengorganisasian jemaah umrah, Travel Alhafiz Jaya Borneo hingga saat ini belum memiliki tim khusus yang secara spesifik menangani jemaah lanjut usia, terutama bagi mereka yang tidak memiliki pendamping saat melaksanakan ibadah umrah. Meskipun demikian, travel ini memiliki sejumlah staf yang telah diberi tugas dan tanggung jawab tertentu oleh pihak manajemen, baik di lapangan maupun di luar lapangan.

Ketiadaan tim khusus tersebut tidak serta merta membuat pelayanan terhadap jemaah lansia menjadi terbengkalai. Sebaliknya, pihak travel berusaha mengantisipasi hal ini dengan menempatkan staf yang dapat mengambil peran saat dibutuhkan di lapangan. Artinya, meskipun belum ada struktur organisasi khusus, komitmen pelayanan terhadap jemaah lanjut usia tetap menjadi perhatian. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Kami belum memiliki tim khusus untuk menangani jemaah tapi apabila jemaah lanjut usia tidak ada kerabat atau keluarga yang menangani disaat

umrah, tim travel Alhafiz Jaya Borneo akan memastikan tanggung jawab terhadap jemaah umrah lanjut usia tersebut.¹⁰

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun secara struktural belum terbentuk organisasi atau unit khusus untuk melayani jemaah lansia, namun pihak travel tetap berupaya memberikan pelayanan maksimal bagi jemaah yang membutuhkan bantuan khusus, terutama yang berusia lanjut.

Travel Alhafiz Jaya Borneo cukup komunikatif dan sigap dalam melayani jemaah, termasuk dalam menjelaskan secara detail layanan yang tersedia dan menyesuaikannya dengan anggaran atau kebutuhan jemaah.

Dalam manajemen pengorganisasian jemaah umrah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo meliputi pelayanan akomodasi, pelayanan transportasi, pelayanan konsumsi, dan pelayanan kesehatan. Berikut ini adalah hasil penelitian:

1) Pelayanan Akomodasi

Pelayanan akomodasi merupakan salah satu aspek penting dalam pengorganisasian umrah yang berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan kepuasan jemaah selama menjalankan ibadah. Dalam hal ini, Travel Alhafiz Jaya Borneo telah mengatur sistem akomodasi dengan perencanaan yang matang, termasuk pemesanan kamar hotel yang menjadi tanggung jawab bagian *front office*. Selain itu, travel juga bekerja sama dengan pihak penyedia layanan lokal di Arab Saudi melalui sistem borongan yang disebut *Land Arrangement* (LA), yang mengelola kebutuhan akomodasi jemaah selama di Tanah Suci.

¹⁰ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

Khusus untuk jemaah lanjut usia, Travel Alhafiz Jaya Borneo juga berupaya memberikan perhatian lebih dalam hal penempatan kamar. Bagi jemaah lansia yang memiliki pendamping, travel memastikan agar mereka ditempatkan dalam satu kamar agar tidak terpisah dan lebih mudah dalam hal pengawasan serta kenyamanan selama menjalani ibadah. Komunikasi antara pihak travel, jemaah lansia, dan anggota rombongan lainnya juga terus dijaga agar setiap kebutuhan dapat segera ditangani. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

“Kami membagi kamar bisa dengan request jemaah, serta bisa dengan keluarga apabila keluarga ada yang ikut, dan apabila sendiri disatu kamarkan dengan sesama muhrimnya”.¹¹

Hasil wawancara menunjukkan bahwa travel Alhafiz Jaya Borneo cukup fleksibel dan komunikatif dalam pengaturan kamar hotel, dengan mengedepankan kenyamanan serta memperhatikan permintaan jemaah, termasuk jemaah lanjut usia. Pembagian kamar dilakukan secara adil dan tetap memperhatikan aspek keamanan serta kebersamaan selama pelaksanaan ibadah umrah.

2) Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi dalam pengorganisasian ibadah umrah merupakan aspek penting yang bertujuan untuk menjamin kelancaran serta

¹¹ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

kenyamanan para jemaah selama perjalanan ibadah, terutama bagi jemaah lanjut usia yang memerlukan perhatian lebih. Dalam hal ini, Travel Alhafiz Jaya Borneo telah melakukan perencanaan transportasi secara terstruktur, baik untuk transportasi udara maupun darat.

Perencanaan dan pengelolaan transportasi ditangani langsung oleh bagian *ticketing*, yang bertugas untuk mengatur rute perjalanan, pemesanan tiket pesawat, serta memastikan kenyamanan jemaah dalam perjalanan. Untuk transportasi udara, Travel Alhafiz Jaya Borneo menggunakan maskapai, yaitu Garuda Indonesia, Saudia Airlines, Lion Air, dan citilink untuk perjalanan domestik yang dinilai memenuhi standar keamanan dan kenyamanan bagi seluruh jemaah, termasuk lansia.

Perhatian khusus dari pihak travel menyusun strategi transportasi dengan memperhatikan waktu keberangkatan, lama perjalanan, dan kenyamanan tempat duduk selama perjalanan. Dalam hal ini, jemaah lanjut usia diberikan perhatian lebih, seperti di dekat pintu masuk atau keluar, agar tidak terlalu jauh berjalan kaki untuk meminimalisir kelelahan dan risiko kejatuhan saat naik turun kendaraan. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Untuk mengatur tempat duduk di pesawat sesuai dengan no kursi pesawat yang telah dibagikan dan untuk bis sebisa mungkin mendapatkan tempat duduk yang nyaman dan mudah diakses. Mereka juga menggunakan transportasi bus yang sudah dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas

yang nyaman, untuk perjalanan jauh seperti berangkat dari Indonesia ke Tanah Suci ataupun sebaliknya kami menggunakan transportasi pesawat.¹²

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan transportasi terbaik bagi seluruh jemaah, terutama bagi mereka yang tergolong lansia. Mulai dari keberangkatan, selama di Tanah Suci, hingga kembali ke Tanah Air, sistem transportasi yang disiapkan sudah terkoordinasi dengan baik untuk mendukung kelancaran ibadah jemaah.

3) Pelayanan Konsumsi

Pelayanan konsumsi dalam pengorganisasian ibadah umrah merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kesehatan, stamina, dan kenyamanan jemaah selama menjalankan rangkaian ibadah, terutama bagi jemaah lanjut usia. Travel Alhafiz Jaya Borneo memperhatikan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan gizi dan kenyamanan makanan bagi seluruh jemaah, terutama jemaah lanjut usia untuk memastikan bahwa makanan yang disajikan kepada jemaah sesuai dengan selera lidah orang Indonesia. Hal ini penting agar jemaah tetap memiliki nafsu makan yang baik selama berada di Tanah Suci dan terhindar dari gangguan kesehatan akibat perubahan pola makan.

Selama berada di Arab Saudi, jemaah umrah akan mendapatkan tiga kali makan setiap hari, yaitu sarapan, makan siang, dan makan malam. Apabila jadwal makan berbenturan dengan agenda perjalanan, maka makanan akan

¹² Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

disiapkan dalam kotak makanan (*meal box*) sehingga jemaah tetap dapat makan di perjalanan. Waktu makan bagi seluruh jemaah, termasuk jemaah lansia, tidak dibedakan, melainkan disesuaikan dengan waktu umum yang telah ditentukan oleh pihak hotel, yaitu: seperti sarapan dari jam 06.00-11.00, makan siang dari jam 12.30-14.30, makan malam dari jam 18.00-21.00. Transisi pengelolaan konsumsi antara pihak travel dan hotel berlangsung fleksibel. Jadwal menu makanan diserahkan kepada hotel tempat jemaah menginap, dengan dua kemungkinan: hotel menyajikan langsung menu yang telah disiapkan, atau travel menyediakan koki khusus (chef) untuk memasak makanan khas Indonesia di hotel tersebut. Makanan yang disediakan umumnya mencakup buah-buahan, kopi, teh, susu, camilan ringan, hingga makanan berat yang dimasak oleh juru masak berpengalaman. Semua makanan disajikan sesuai standar hotel minimal bintang tiga hingga bintang lima. Penanggung jawab lapangan dari pihak travel bertugas memastikan bahwa makanan yang disajikan oleh pihak hotel tidak hanya layak dan higienis, tetapi juga sesuai dengan cita rasa Indonesia dan memperhatikan kondisi kesehatan jemaah lanjut usia.

Pihak yang menangani konsumsi ini terdiri dari tim internal yang dikoordinasikan oleh petugas lapangan yang ditugaskan khusus oleh travel Alhafiz Jaya Borneo. Petugas ini bertanggung jawab untuk mengawasi menu makanan harian, waktu distribusi makanan, serta memastikan bahwa pelayanan konsumsi berjalan sesuai jadwal. Mereka juga berperan sebagai penghubung langsung antara jemaah dan pihak hotel apabila ada permintaan khusus. Sebagai bentuk kelonggaran dan bentuk perhatian terhadap kebutuhan pribadi jemaah,

travel juga memperbolehkan jemaah membawa makanan kering atau instan dari rumah secukupnya. Hal ini ditujukan untuk menambah selera serta menjaga kenyamanan selama berada di luar negeri. Hal ini diperkuat oleh pernyataan operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

“Untuk waktu jadwal makan jemaah lanjut usia sama saja dengan jemaah yang lainnya tidak ada yang membedakan dengan menu indonesia *food*.”¹³

Hasil wawancara menunjukkan bahwa travel Alhafiz Jaya Borneo serius memperhatikan layanan konsumsi bagi jemaahnya, khususnya jemaah lanjut usia. Makanan yang disediakan telah memenuhi standar hotel dan disesuaikan dengan cita rasa Indonesia agar dapat menunjang stamina dan kenyamanan jemaah dalam menjalankan ibadah.

4) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan dalam pengorganisasian umrah memegang peranan penting untuk menjamin keselamatan, kesehatan, dan kelancaran ibadah jemaah, terutama bagi jemaah lanjut usia yang memiliki kondisi fisik lebih rentan. Beliau menekankan bahwa tanggung jawab atas pengaturan pelayanan kesehatan dipegang oleh petugas lapangan yang ditunjuk langsung oleh pihak travel. Sebelum keberangkatan pihak travel Alhafiz Jaya Borneo mengarahkan kepada seluruh jemaah, khususnya jemaah lanjut usia, mengenai pentingnya menjaga kondisi tubuh dan mengonsumsi obat-obatan pribadi

¹³ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

secara teratur. Travel Alhafiz Jaya Borneo juga mengarahkan agar jemaah lanjut usia membawa obat rutin dan menyampaikan kondisi kesehatan sejak awal, agar dapat ditangani dengan lebih sigap selama perjalanan. Petugas ini tidak hanya memantau ketersediaan obat-obatan dasar atau perlengkapan P3K selama di Tanah Suci, tetapi juga bertugas memastikan bahwa jemaah lanjut usia mendapatkan pendamping yang cukup, terutama ketika melayani keluhan kesehatan. Bila jemaah memerlukan obat yang tidak tersedia dalam daftar obat dasar yang disediakan travel, maka pihak travel akan mengarahkan jemaah ke apotek terdekat. Perlu dicatat bahwa biaya pembelian obat di apotek tidak ditanggung oleh travel, dan menjadi tanggung jawab pribadi jemaah. Jika terjadi keadaan darurat atau keluhan kesehatan yang memerlukan penanganan lebih lanjut, pihak travel akan segera menghubungi *Land Arrangement* yang telah mereka gandeng sebagai mitra kerja sama di Arab Saudi. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Untuk pemeriksaan rutin bagi jemaah lanjut usia saat keberangkatan tidak ada pemeriksaan rutin kecuali jemaah mempunyai keluhan baru pihak travel menghubungi tim medis yang sudah bekerja sama. Selama diperjalanan jika memiliki masalah kesehatan yang muncul, kami akan siap untuk memberikan bantuan yang diperlukan.¹⁴

Hasil wawancara menunjukkan bahwa travel Alhafiz Jaya Borneo telah menyediakan layanan kesehatan dasar selama pelaksanaan ibadah umrah

¹⁴ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

berlangsung, termasuk kesiapsiagaan menghadapi kondisi darurat dan ketersediaan obat-obatan standar.

c. Manajemen Pelaksanaan pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia
Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo

Manajemen pelaksanaan umrah merupakan tahap penting setelah proses perencanaan dan pengorganisasian disusun dengan matang. Tahap ini menjadi waktu di mana seluruh rencana dijalankan secara langsung di lapangan oleh tim yang telah dibagi peran dan tanggung jawabnya. Pelaksanaan mencakup seluruh proses perjalanan ibadah umrah, mulai dari keberangkatan hingga kepulangan jemaah. Keberhasilan tahap ini sangat ditentukan oleh sejauh mana kerja sama, komunikasi, dan komitmen tim dapat berjalan secara konsisten sesuai dengan rencana awal yang telah disusun.

Travel Alhafiz Jaya Borneo, dalam tahap pelaksanaan ini, telah membentuk tim kerja yang bertugas secara langsung di lapangan maupun yang bekerja di belakang layar. Setiap staf telah diberikan tugas masing-masing sesuai arahan dari pimpinan dan manager operasional. Pelaksanaan kegiatan ini menjadi bukti penerapan dari komitmen travel untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah, khususnya jemaah lanjut usia yang membutuhkan perhatian dan pelayanan ekstra. Salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan adalah motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada seluruh staf dan tim lapangan. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

“Travel memberikan memotivasi karyawan dengan memberikan penghargaan atas kinerja yang baik, baik secara individu maupun tim”.¹⁵

Hasil wawancara menegaskan bahwa pimpinan travel tidak hanya fokus pada pengeporasian, namun juga membangun semangat kerja melalui pendekatan humanis (menjunjung tinggi nilai dan martabat manusia) dan penghargaan. Hubungan yang baik antara pimpinan dan staf berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Lebih lanjut, Muhammad Isra Rizqiannor juga menambahkan:

Selain itu, komunikasi yang terbuka dan dukungan dari pimpinan menciptakan lingkungan kerja yang positif, sehingga karyawan merasa nyaman dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Kami juga secara rutin mengadakan pertemuan untuk membahas kendala di lapangan, khususnya dalam menghadapi kebutuhan jemaah lanjut usia.¹⁶

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi internal menjadi faktor utama dalam keberlangsungan operasional travel. Pertemuan internal digunakan sebagai forum diskusi, penyampaian kendala, dan solusi terkait pelayanan, termasuk permasalahan yang mungkin dihadapi oleh jemaah lansia.

Pelayanan terhadap jemaah lanjut usia dilakukan secara menyeluruh, mulai dari pendekatan yang empatik hingga fasilitas khusus yang disediakan. Travel Alhafiz Jaya Borneo berupaya menghadirkan pengalaman ibadah yang nyaman dan berkesan bagi jemaah lanjut usia melalui perhatian penuh selama

¹⁵ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

¹⁶ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

proses perjalanan. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Kami pastikan setiap jemaah lanjut usia mendapatkan pendampingan sejak pendaftaran, saat manasik, saat di pesawat, hingga tiba di tanah suci. Di lokasi, kami pastikan akomodasi yang digunakan dekat dengan masjid, kursi roda tersedia, dan transportasi nyaman. Kami juga menyiapkan menu makanan dengan cita rasa Indonesia, layanan kesehatan yang sigap, hingga perlengkapan ibadah lengkap seperti mukena, kain ihram, seragam, ID card, hingga air zamzam.¹⁷

Hasil dari tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo sangat memperhatikan aspek kebutuhan jemaah lansia. Penyediaan fasilitas seperti asuransi gold, alat bantu dengar, kursi roda, koper, hingga makanan bernutrisi menunjukkan komitmen travel untuk menjaga kenyamanan dan keselamatan jemaah secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan perjalanan umrah oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo dijalankan dengan baik dan profesional. Travel ini tidak hanya berfokus pada pengaturan teknis semata, tetapi juga memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan seperti jemaah lanjut usia. Dengan menggabungkan pelayanan yang berkualitas di bidang akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kesehatan, maka pelaksanaan manajemen umrah dapat berjalan sesuai rencana dan memberikan pengalaman ibadah yang berkesan dan bermakna.

Dalam manajemen pelaksanaan jemaah umrah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo meliputi pelayanan akomodasi, pelayanan transportasi,

¹⁷ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

pelayanan konsumsi, dan pelayanan kesehatan. Berikut ini adalah hasil penelitian:

1) Pelayanan Akomodasi

Pelayanan akomodasi merupakan salah satu aspek penting dalam pelaksanaan ibadah umrah karena sangat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan jemaah, baik yang lanjut usia maupun yang tidak. Ketersediaan tempat tinggal yang layak dan nyaman sangat membantu jemaah untuk beristirahat dengan baik dan melaksanakan ibadah secara optimal di tanah suci. Pihak Travel bekerja sama dengan hotel-hotel yang memiliki standar pelayanan yang baik dan ramah terhadap lanjut usia. Jemaah lanjut usia biasanya diprioritaskan untuk mendapatkan kamar yang letaknya tidak jauh dari lift atau lobby hotel guna mempermudah akses keluar masuk. Selain itu, kamar yang disediakan pun mempertimbangkan kenyamanan, seperti tersedianya tempat tidur yang mudah dijangkau, pencahayaan yang cukup, serta lingkungan yang tenang agar jemaah lanjut usia dapat beristirahat dengan baik setelah menjalankan rangkaian ibadah.

Setibanya di Bandara Internasional King Abdul Aziz Jeddah, seluruh jemaah umrah yang diberangkatkan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo akan langsung diarahkan menuju hotel tempat mereka menginap. Proses check-in dilakukan oleh bag travel terlebih dahulu, termasuk pembagian kunci kamar kepada jemaah. Setelah seluruh prosedur tersebut selesai, barulah jemaah dapat masuk ke kamar masing-masing untuk beristirahat. Selanjutnya, jemaah

dipersilahkan menuju Masjidil Haram untuk menunaikan shalat berjemaah dan ibadah lainnya.

Dalam penyediaan fasilitas akomodasi, Travel Alhafiz Jaya Borneo menyediakan dua pilihan paket hotel, yaitu paket standar dengan hotel berbintang tiga dan paket eksklusif dengan hotel berbintang lima. Saat masa promosi, travel biasanya menggunakan hotel bintang tiga untuk menekan biaya, sementara di luar masa promosi, mereka menggunakan hotel dengan standar lebih tinggi seperti bintang lima. Hotel-hotel yang digunakan di Makkah antara lain: Sawaed Alhair, Movenpick, Marther Aljiwar, Makkah Hotel, dan Snood Ajjad. Sementara di Madinah, hotel-hotel yang digunakan mencakup: Front Taibah, Intercontinental Dar Al-Iman, Mirage Salam, dan Royal Andalus. Umumnya, satu kamar ditempati oleh 3 hingga 4 orang jemaah dengan mempertimbangkan kenyamanan dan efisiensi ruang. Sebagaimana yang disampaikan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Pemilihan akomodasi disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi jemaah. Sebelum keberangkatan, kami berkomunikasi terlebih dahulu dengan para jemaah untuk memahami preferensi mereka, termasuk permintaan khusus seperti permintaan kamar dekat lift atau kamar bersama keluarga.¹⁸

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak travel tidak hanya menentukan akomodasi secara sepihak, tetapi melibatkan jemaah dalam pengambilan keputusan demi kenyamanan mereka.

¹⁸ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

Selain dari pihak pengelola travel, kesan positif juga datang langsung dari jemaah yang pernah menggunakan layanan Travel Alhafiz Jaya Borneo. Salah satu jemaah lanjut usia, Ibu Siti Zakiyah, dalam wawancara menyampaikan:

“Untuk hotel nyaman, bersih, lobby yang luas, tempat duduk yang banyak saat menunggu jemaah yang lain kumpul dan pelayanannya yang memuaskan”.¹⁹

Pernyataan ini memperkuat bahwa akomodasi yang disediakan tidak hanya memenuhi standar kenyamanan fisik, tetapi juga dilengkapi dengan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan jemaah, terutama jemaah lansia yang membutuhkan perhatian lebih dapat diketahui bahwa pelayanan akomodasi sangat bagus dan nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen dan pengalaman langsung dari jemaah, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akomodasi yang disediakan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo telah memenuhi standar kenyamanan dan kebutuhan ibadah, serta memperhatikan keistimewaan jemaah lanjut usia.

Gambar 4.2 Jemaah Umrah Travel Alhafiz Jaya Borneo bersiap di lobi hotel sebelum berangkat menuju Masjidil Haram untuk melaksanakan ibadah umrah

¹⁹ Wawancara dengan Siti Zakiyah, jemaah lanjut usia Travel Alhafiz Jaya Borneo, 28 Januari 2025, 03.51 PM



Sumber: Arsip Travel Alhafiz Jaya Borneo

2) Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan ibadah umrah, karena berkontribusi langsung terhadap kelancaran dan kenyamanan perjalanan jemaah sejak dari tanah air hingga kembali ke Indonesia. Pengelolaan transportasi yang baik tidak hanya memudahkan pengerahan jemaah, tetapi juga menciptakan pengalaman ibadah yang lebih tenang dan tertib, terutama bagi jemaah lanjut usia.

Satu hari sebelum keberangkatan (H-1), pihak Travel Alhafiz Jaya Borneo menginstruksikan kepada seluruh jemaah untuk mengumpulkan koper bagasi terlebih dahulu ke kantor travel. Hal ini dilakukan agar pada hari keberangkatan, jemaah tidak direpotkan dengan urusan bagasi dan dapat lebih fokus pada persiapan spiritual serta proses pemberangkatan.

Selanjutnya, pada hari keberangkatan, jemaah dikumpulkan di Bandara Internasional Syamsuddin Noor, Banjarmasin. Di sana, para jemaah menerima pengarahan dari pihak travel, melakukan check-in penerbangan, dan mendapatkan tiket pesawat. Maskapai yang digunakan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo tergantung pada paket yang diambil oleh jemaah, yaitu Garuda Indonesia, Saudia Airlines dan Lion Air.

Untuk jemaah lanjut usia, termasuk yang menggunakan kursi roda, belum tersedia jalur khusus boarding pesawat. Namun, pihak travel memberikan pendampingan kepada jemaah lansia agar proses masuk ke pesawat tetap lancar dan aman.

Setibanya di Bandara King Abdul Aziz, Jeddah, seluruh jemaah langsung disambut oleh tim *Land Arrangement* (LA) yang telah bersiap dengan bus khusus untuk mengantar ke hotel. Proses pengambilan dan pengantaran bagasi tidak dibebankan kepada jemaah, karena sudah ditangani oleh tim logistik travel dan langsung diantar hingga ke depan kamar hotel masing-masing.

Jenis bus yang digunakan disesuaikan dengan jumlah rombongan dan telah memenuhi standar kenyamanan serta keselamatan. Fasilitas dalam bus meliputi AC yang memadai untuk menyesuaikan dengan suhu panas di Arab Saudi, kursi ergonomis untuk kenyamanan saat perjalanan panjang seperti dari Madinah ke Makkah, serta disediakan snack dan minuman untuk menjaga energi dan kenyamanan selama di perjalanan.

Seluruh jadwal penjemputan dan perpindahan antar lokasi diawasi langsung oleh tim Travel Alhafiz Jaya Borneo. Apabila terjadi perubahan jadwal, informasi akan segera disampaikan kepada jemaah agar mereka tetap merasa terlayani dan tidak mengalami kebingungan selama proses perjalanan. Sebagaimana yang disampaikan saat wawancara dengan bapa mardekani Jemaah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo bahwa:

“Sebelum keberangkatan jemaah diarahkan untuk berkumpul di Bandara. transportasi yang digunakan nyaman dan bagus, untuk transitnya juga tidak lama menunggu”.²⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan waktu dan kualitas kendaraan selama perjalanan sudah dipersiapkan dengan baik oleh pihak travel. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu Hamidah, jemaah lanjut usia lainnya:

“Saat didalam pesawat, kami juga mendapat konsumsi. untuk transportasi nyaman yang awalnya belum pernah naik tayo jadi pernah merasakan naik tayo”.²¹

Berdasarkan hasil wawancara ini menggambarkan pengalaman positif yang dirasakan jemaah, termasuk dalam hal pelayanan transportasi udara maupun darat yang diberikan travel. Yang dikatakan "naik tayo" yang digunakan oleh Ibu Hamidah menjadi gambaran bahwa transportasi yang disediakan tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga memberi kesan

²⁰ Wawancara dengan bapa Mardekani, jemaah lanjut usia Travel Alhafiz Jaya Borneo, 30 Januari 2025,. 11.58 PM

²¹ Wawancara dengan ibu hamidah, jemaah lanjut usia travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

tersendiri bagi jemaah lansia yang belum pernah merasakan perjalanan jarak jauh seperti itu.

Gambar 4.3 Jemaah umrah berada di dalam bus menuju lokasi pelaksanaan ibadah di Tanah Suci



Sumber: Arsip Travel Alhafiz Jaya Borneo

3) Pelayanan Konsumsi

Pelayanan konsumsi merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah umrah. Asupan makanan yang sehat, bergizi, dan sesuai dengan selera jemaah sangat berpengaruh terhadap stamina dan kenyamanan mereka selama menjalani rangkaian ibadah di tanah suci. Travel Alhafiz Jaya Borneo memahami hal ini dengan baik dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan konsumsi yang berkualitas kepada seluruh jemaahnya, khususnya jemaah lanjut usia yang memerlukan perhatian lebih terhadap pola makan dan keseimbangan gizi.

Pelayanan konsumsi tidak hanya sebatas penyediaan makanan tiga kali sehari, tetapi juga menyangkut kenyamanan dan kemudahan akses terhadap makanan yang disediakan, terutama lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik maupun kesehatan. Salah satu prioritas yang diberikan travel kepada lanjut usia untuk mengambil makanan terlebih dahulu saat waktu tiba. hal ini dilakukan agar mereka tidak terlalu lama berdiri dalam antrian dan dapat segera duduk dan makan dengan nyaman. Selain itu, yang dilakukan travel agar para jemaah tetap merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan beradaptasi dengan cita rasa makanan yang berbeda dari kebiasaan mereka di tanah air.

Makanan disajikan secara prasmanan guna menjaga kesegaran dan kualitas setiap hidangan. Sajian makanan disiapkan sesuai waktu makan yang telah ditentukan, sehingga jemaah dapat makan tepat waktu tanpa mengganggu jadwal ibadah. Menu makanan yang disajikan seperti lauk-pauk seperti ayam, daging, telur, serta aneka sayuran. Selain itu, tersedia juga buah-buahan dan minuman seperti susu, teh, dan kopi. Penyusunan menu ini bertujuan untuk mencukupi kebutuhan gizi dan memberikan energi yang cukup bagi para jemaah agar tetap bugar selama menjalankan ibadah umrah. Seperti dijelaskan saat wawancara dilakukan dengan ibu sa'adah jemaah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo bahwa:

“Konsumsi yang kami dapat itu prasmanan, ada minuman seperti susu, teh, dan kopi. Kalau makan, ada buah-buahan juga. Rasanya enak dan cocok di lidah kami, seperti masakan di rumah”.²²

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa makanan yang disediakan oleh pihak travel tidak hanya memenuhi standar kesehatan, tetapi juga mempertimbangkan cita rasa yang sesuai dengan kebiasaan makan masyarakat Indonesia, terutama lansia yang memiliki kepekaan lebih terhadap makanan

Gambar 4.4 Jemaah umrah sedang menikmati waktu makan bersama di ruang makan hotel selama berada di Tanah Suci



Sumber: Arsip Travel Alhafiz Jaya Borneo

²² Wawancara dengan ibu sa'adah, jemaah lanjut usia Travel Alhafiz Jaya Borneo, 28 Januari 2025, 03.51 PM

4) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam pelaksanaan ibadah umrah, terutama bagi jemaah lanjut usia yang memiliki risiko kesehatan lebih tinggi. Kesehatan yang prima sangat diperlukan agar seluruh rangkaian ibadah dapat dilaksanakan dengan lancar tanpa hambatan. Oleh karena itu, Travel Alhafiz Jaya Borneo memberikan perhatian khusus terhadap aspek ini guna menjamin keselamatan dan kenyamanan seluruh jemaah selama berada di tanah suci.

Sebelum keberangkatan, pihak travel memberikan arahan kepada seluruh jemaah mengenai pentingnya menjaga kesehatan. Jemaah, khususnya yang lanjut usia, diwajibkan untuk melakukan tes kesehatan serta vaksinasi meningitis sebagai syarat perjalanan umrah. Selain itu, travel juga menghimbau agar jemaah membawa obat-obatan pribadi dan vitamin sebagai bentuk antisipasi apabila terjadi gangguan kesehatan selama perjalanan.

Setibanya di tanah suci, Travel Alhafiz Jaya Borneo terus memantau kondisi kesehatan para jemaah. Mereka memastikan bahwa fasilitas kesehatan yang tersedia mencakup akses ke tenaga medis lokal, perlengkapan pertolongan pertama (P3K), serta obat-obatan dasar. Bila ada jemaah yang mengalami gangguan kesehatan, tim dari travel segera memberikan pertolongan pertama dan, jika diperlukan, akan dibawa ke fasilitas kesehatan terdekat.

Pelayanan kesehatan ini tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif. Tim travel memastikan kondisi jemaah terutama jemaah lanjut usia mereka tetap mendapatkan nutrisi yang cukup serta istirahat yang memadai. Jemaah yang

sedang sakit bahkan mendapatkan pelayanan konsumsi khusus, diantar langsung ke kamar mereka agar tetap bisa beristirahat dengan baik tanpa harus turun ke ruang makan. Dalam hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Siti Jubaidah Jemaah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo bahwa:

Pelayanan kesehatan mereka bagus, cepat, dan sopan dalam melayani kalau ada yang sakit. Kalau tidak bisa turun makan, makanannya diantar langsung ke kamar. Itu sangat membantu kami yang sedang tidak enak badan.²³

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dari pihak travel tidak hanya cepat dan tanggap, tetapi juga dilaksanakan dengan sikap yang ramah dan empati terhadap kondisi jemaah.

d. Manajemen Pengendalian pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia
Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo

Manajemen pengendalian dalam pelaksanaan umrah memiliki peranan penting untuk memastikan seluruh proses perjalanan berjalan sesuai dengan rencana dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Travel menunjukkan perhatian yang cukup tinggi terhadap jemaah lanjut usia sebagai kelompok yang rentan dan membutuhkan penanganan khusus selama menjalankan ibadah umrah. Pengendalian ini mencakup pemantauan terhadap seluruh aspek pelayanan, evaluasi terhadap kinerja tim travel, serta merespons umpan balik dari para jemaah sebagai bahan perbaikan pelayanan kedepannya. Petugas travel memiliki peran untuk mencatat keluhan, mengamati kebutuhan, serta memberikan laporan secara berkala kepada manajemen sebagai bahan evaluasi.

²³ Wawancara dengan ibu Siti Jubaidah, jemaah lanjut usia Travel Alhafiz Jaya Borneo, 30 Januari 2025, 11.58 PM

Melalui proses pengendalian yang baik, kendala yang mungkin muncul selama perjalanan dapat diantisipasi dan ditangani dengan cepat serta efisien.

Untuk menunjang efektivitas manajemen pengendalian, Travel Alhafiz Jaya Borneo menyediakan layanan komunikasi yang jelas dan terbuka selama di Tanah suci agar jemaah lansia atau pendampingnya dapat langsung melapor jika ada kebutuhan khusus atau masalah mendesak. Hal ini dilakukan agar setiap informasi penting, perubahan jadwal, ataupun kendala teknis dapat segera disampaikan dan dipahami dengan baik oleh seluruh jemaah. Dalam wawancara bersama Operasional Manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Bapak Muhammad Isra Rizqiannor, beliau menjelaskan bahwa salah satu metode utama dalam mengelola pengendalian adalah dengan mendengarkan dan menghimpun testimoni dari para jemaah:

Kami mendapatkan umpan balik atau feedback dari jemaah melalui testimoni mereka setelah menggunakan layanan. Kalau ada kekurangan, kami segera perbaiki, dan jika pelayanannya sudah bagus, kami tingkatkan lagi.²⁴

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo sangat terbuka terhadap saran dan kritik dari jemaah sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya, dalam upaya menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan, travel juga melakukan evaluasi secara rutin. Evaluasi ini tidak hanya bersifat internal, tetapi juga berdasarkan masukan atau keluhan yang

²⁴ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

diterima dari jemaah selama perjalanan. Masih dari keterangan Bapak Muhammad Isra Rizqiannor, beliau menyampaikan:

“Kami menggunakan evaluasi berdasarkan keluhan atau komplain dari jemaah. Kami memiliki prosedur yang jelas dalam menangani setiap keluhan atau masalah yang timbul selama pelayanan berlangsung.”²⁵

Berdasarkan hasil wawancara, pengendalian yang dilakukan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo bersifat adaptif dan solutif, dengan fokus pada kepuasan jemaah dan perbaikan layanan.

Selain mendengarkan keluhan, sikap responsif juga menjadi salah satu poin penting dalam pengendalian. Bapak Muhammad Isra Rizqiannor kembali menegaskan bahwa:

“Kami berusaha menjadi pendengar yang baik bagi jemaah. Kami mendengarkan setiap keluhan dengan baik dan meresponsnya dengan cepat dan sopan”.²⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo memiliki sistem pengendalian yang berjalan dengan baik dan terstruktur. Pihak travel tidak hanya fokus pada pelaksanaan teknis perjalanan, tetapi juga menjadikan umpan balik jemaah sebagai dasar evaluasi yang berkelanjutan. Dengan begitu, setiap kendala yang muncul dapat segera dicarikan solusi secara bersama-sama, menciptakan rasa aman dan kepuasan

²⁵ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

²⁶ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

bagi seluruh jemaah, khususnya jemaah lanjut usia yang membutuhkan perhatian lebih.

Dalam manajemen pengendalian jemaah umrah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo meliputi pelayanan akomodasi, pelayanan transportasi, pelayanan konsumsi, dan pelayanan kesehatan. Berikut ini adalah hasil penelitian:

1) Pelayanan Akomodasi

Pelayanan akomodasi dalam pengendalian pelaksanaan umrah memiliki peranan penting untuk memastikan bahwa seluruh aspek penginapan berjalan sesuai dengan standar kenyamanan dan kualitas yang telah ditetapkan. Akomodasi yang baik sangat menentukan kenyamanan jemaah, terlebih selama menjalani ibadah dalam waktu yang padat dan penuh aktivitas spiritual.

Travel Alhafiz Jaya Borneo secara aktif melakukan pengawasan terhadap pelayanan hotel yang diberikan, baik selama di Makkah maupun Madinah. Pengawasan ini dilakukan untuk memastikan bahwa kualitas layanan hotel seperti kebersihan kamar, ketersediaan fasilitas, serta lokasi hotel telah memenuhi harapan jemaah dan standar yang dijanjikan oleh pihak travel. Komitmen terhadap kepuasan jemaah menjadi salah satu tanggung jawab utama yang dipegang teguh oleh pihak penyelenggara. Dalam wawancara bersama Operasional Manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor, beliau menyampaikan bahwa pengendalian akomodasi dilakukan dengan pendekatan yang tanggap dan solutif:

Setelah menerima keluhan dari jemaah, kami akan segera melakukan evaluasi dan mencari solusi yang tepat, serta memberikan informasi kepada

jemaah terkait langkah-langkah yang telah diambil untuk menangani masalah tersebut.²⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bahwa pihak travel tidak hanya menunggu keluhan, tetapi juga memiliki sistem responsif dalam menangani setiap kendala yang berkaitan dengan akomodasi. Mereka menjaga komunikasi yang baik dengan pihak penyedia layanan di Arab Saudi, atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Land Arrangement (LA)*.

Pihak Travel Alhafiz Jaya Borneo akan segera berkoordinasi dengan *Land Arrangement* yang memiliki jaringan luas di Arab Saudi untuk menyelesaikan masalah secepat mungkin. Hal ini dilakukan agar kenyamanan jemaah tetap terjaga, terutama bagi jemaah lanjut usia yang sangat membutuhkan pelayanan yang responsif dan perhatian khusus.

Selain itu, pengendalian juga mencakup penanganan terhadap permintaan khusus dari jemaah, seperti permintaan kamar dekat lift, satu kamar dengan anggota keluarga, atau akses yang mudah bagi jemaah berkebutuhan khusus. Seluruh keluhan dan permintaan akan ditanggapi dengan cepat oleh tim operasional, sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas.

Dengan adanya sistem pengendalian akomodasi yang baik dan terstruktur, Travel Alhafiz Jaya Borneo mampu menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung bagi jemaah selama menjalankan ibadah umrah.

²⁷ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

Pendekatan yang cepat, tanggap, dan komunikatif menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan serta kepuasan jemaah.

2) Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi dalam pengendalian umrah memiliki peran penting dalam memastikan mobilitas jemaah berjalan lancar dan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Ketepatan waktu dalam keberangkatan dan kedatangan, baik transportasi udara maupun darat, menjadi aspek penting agar seluruh rangkaian ibadah dapat terlaksana dengan optimal. Oleh karena itu, apabila terjadi perubahan jadwal, pihak travel bertanggung jawab untuk segera memberitahukan informasi terbaru kepada seluruh jemaah agar tidak terjadi kebingungan di lapangan.

Untuk mendukung hal tersebut, Travel Alhafiz Jaya Borneo melakukan perencanaan transportasi secara menyeluruh dan terstruktur. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Operasional Manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor:

Travel mengatur transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi dengan merencanakan jadwal penerbangan dari sebulan atau setengah bulan sebelum keberangkatan. Travel juga mengatur transportasi darat di Arab Saudi supaya memastikan jemaah dapat berpindah dari bandara ke hotel atau lokasi ibadah dengan aman dan nyaman.²⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bahwa pengendalian transportasi dilakukan sejak tahap persiapan keberangkatan. Tidak hanya transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi yang menjadi perhatian, tetapi juga kelancaran

²⁸ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

transportasi darat selama di tanah suci, seperti dari bandara menuju hotel atau ke lokasi ibadah.

Selanjutnya, dalam proses pengendalian transportasi, Travel Alhafiz Jaya Borneo juga memperhatikan kebutuhan khusus jemaah, terutama jemaah lanjut usia. Dalam wawancara yang sama, Muhammad Isra Rizqiannor menambahkan:

Kami sangat memperhatikan kebutuhan jemaah lanjut usia dalam menyiapkan transportasi. Selain itu, juga menyediakan pendampingan dari staf untuk membantu jemaah selama perjalanan jika tidak ada pendamping dari kerabat, termasuk saat naik dan turun dari kendaraan.²⁹

Berdasarkan hasil wawancara bahwa, pengendalian tidak hanya sebatas pengaturan teknis transportasi, tetapi juga mencakup perhatian terhadap kenyamanan dan keselamatan jemaah, khususnya mereka yang membutuhkan bantuan tambahan. Pendekatan ini menjadi salah satu bentuk pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan individu.

Pengendalian transportasi yang diterapkan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo bersifat menyeluruh tidak hanya memastikan kelancaran logistik, tetapi juga memperhatikan sisi kemanusiaan dan kenyamanan jemaah. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, travel juga mengumpulkan umpan balik dari jemaah, terutama dari kalangan lansia, agar dapat terus mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan transportasi ke depannya.

3) Pelayanan Konsumsi

²⁹ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

Pelayanan konsumsi dalam pengendalian umrah merupakan salah satu aspek penting untuk memastikan bahwa seluruh makanan yang disajikan kepada jemaah memenuhi standar kualitas, kebersihan, gizi serta mudah di konsumsi oleh jemaah lanjut usia yang dibutuhkan selama menjalankan ibadah. Pelayanan konsumsi untuk jemaah lansia menjadi perhatian utama karena sangat mempengaruhi daya tahan tubuh dan kelancaran ibadah mereka selama di Tanah Suci. Oleh sebab itu, pengendalian dilakukan tidak hanya untuk menjamin bahwa jemaah mendapatkan makanan, tetapi juga memastikan bahwa makanan tersebut tepat guna, tepat waktu, dan tepat sasaran.

Dalam pelaksanaannya, pihak Travel Alhafiz Jaya Borneo secara aktif memantau jadwal penyajian makanan yang diberikan oleh pihak hotel, memastikan bahwa jemaah menerima makanan sesuai waktu makan yang telah ditentukan. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan keterlambatan pelayanan konsumsi dan memberikan pengalaman terbaik bagi seluruh jemaah, terutama mereka yang memiliki kebutuhan khusus seperti jemaah lanjut usia. Seperti yang dijelaskan dengan operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo bapa Muhammad Isra Rizqiannor bahwa:

Jika jemaah lanjut usia tidak bisa turun atau mengalami sakit, travel akan sigap untuk membantu dan akan menyiapkan serta mengantar makanan ke kamar mereka, sehingga mereka tetap mendapatkan asupan yang diperlukan tanpa harus beranjak dari tempat tidur.³⁰

Berdasarkan hasil wawancara bahwa, Travel Alhafiz Jaya Borneo tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menunjukkan kepedulian

³⁰ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

dan empati terhadap kondisi kesehatan jemaahnya. Pelayanan yang cepat tanggap ini menjadi bagian dari sistem pengendalian internal yang memastikan bahwa semua jemaah, termasuk yang sedang mengalami gangguan kesehatan, tetap mendapatkan layanan konsumsi yang layak.

4) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan dalam pengendalian umrah menjadi aspek penting untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan seluruh jemaah selama menjalankan ibadah. Pengendalian ini mencakup kesiapsiagaan dalam menangani keluhan kesehatan, penyediaan fasilitas medis dasar, serta pemantauan kondisi fisik para jemaah, khususnya jemaah lanjut usia yang memiliki risiko lebih tinggi terhadap gangguan kesehatan.

Travel Alhafiz Jaya Borneo secara aktif memastikan ketersediaan obat-obatan seperti perlengkapan P3K, vitamin dan peralatan penanganan awal yang dapat diakses dengan mudah oleh jemaah, khususnya lansia. Pengendalian ini dilakukan dengan cara memantau secara rutin kondisi fisik para jemaah, serta menjamin bahwa obat-obatan yang sering digunakan tetap tersedia selama perjalanan. Apabila ada stok obat yang habis, tim khusus yang ditugaskan akan segera mencarikannya agar kebutuhan medis tetap terpenuhi. Selain itu, evaluasi rutin terhadap respon dan penanganan masalah kesehatan dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh operasional manager travel Alhafiz Jaya Borneo Muhammad Isra Rizqiannor bahwa:

Kami akan memantau kondisi kesehatan jemaah jika diperlukan, dan untuk mengawasi kondisi kesehatan para lansia, terutama saat mereka menunjukkan gejala kelelahan, dehidrasi, atau penyakit ringan lainnya. Ketika ditemukan kondisi yang mengarah pada keluhan kesehatan, maka petugas akan segera menghubungi tenaga medis yang bekerja sama dengan pihak travel di Arab Saudi untuk melakukan penanganan lebih lanjut. Jika kondisi jemaah lansia dirasa cukup serius, maka travel akan langsung membawa jemaah tersebut ke fasilitas kesehatan terdekat, dengan pengawasan langsung dari staf yang bertugas.³¹

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan, komitmen travel dalam memastikan bahwa setiap jemaah mendapatkan perhatian medis yang cepat dan tepat apabila dibutuhkan. Tidak hanya bersifat reaktif, namun pengawasan kesehatan dilakukan secara proaktif untuk mencegah terjadinya masalah yang lebih besar selama perjalanan ibadah.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap travel Alhafiz Jaya Borneo dan jemaah lanjut usia pada Travel Alhaiz Jaya Borneo yang meliputi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian pada pelayanan Akomodasi, Transportasi, konsumsi dan Kesehatan.

1. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan kesehatan.

³¹ Wawancara dengan Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, 27 Desember 2024, 06.19 PM

a. Manajemen Perencanaan Pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo

Dari hasil penelitian yang didapat, peneliti melaksanakan analisis berdasarkan yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang dikaitkan dengan mengenai bentuk Manajemen perencanaan merupakan tahap awal yang sangat krusial dalam manajemen pelayanan umrah, terutama bagi kelompok rentan seperti jemaah lanjut usia. Berdasarkan teori George R. Terry, perencanaan mencakup penetapan tujuan, identifikasi kebutuhan, penyusunan strategi, serta penentuan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil maksimal. Travel Alhafiz Jaya Borneo telah menerapkan prinsip ini dalam penyusunan layanan umrah, khususnya untuk jemaah lanjut usia (di atas usia 60 tahun), melalui tahapan perencanaan yang cukup matang dan menyeluruh.

Langkah awal dalam pelayanan dimulai dari proses pendaftaran jemaah, di mana pihak travel memberikan informasi secara rinci mengenai dokumen-dokumen yang dibutuhkan seperti paspor, visa, KTP, serta bukti pembayaran. Informasi yang jelas ini sangat membantu jemaah lanjut usia dalam memahami tahapan administratif yang harus diselesaikan sebelum keberangkatan. Proses ini juga diikuti dengan persiapan manasik umrah, pengadaan perlengkapan ibadah, hingga penyiapan tiket domestik dan internasional.

Salah satu bentuk perencanaan spesifik bagi lansia yang menjadi keunggulan Travel Alhafiz Jaya Borneo adalah penyediaan asuransi kesehatan dengan paket kepesertaan Gold, bekerja sama dengan Mega Ins Travel Syariah,

yang mencakup perlindungan kesehatan selama perjalanan. Ini menunjukkan perhatian terhadap risiko kesehatan jemaah lansia serta menjadi nilai tambah yang membedakan travel ini dari penyelenggara lain.

Selain itu, perencanaan pelayanan di tanah suci juga disiapkan secara rinci. Jemaah mendapat layanan city tour, pendampingan dari mutawif dan tour guide berpengalaman, serta fasilitas seperti penginapan nyaman, alat komunikasi, makanan, dan layanan kesehatan darurat. Penyediaan kursi roda, alat bantu dengar, serta keterlibatan relawan (WNI mukim di Arab Saudi) untuk membantu mendorong kursi roda merupakan strategi adaptif untuk memenuhi kebutuhan fisik jemaah lansia, meskipun tidak seluruhnya ditanggung oleh travel. Meskipun travel Alhafiz Jaya Borneo tidak ada staf khusus untuk jemaah lanjut usia, semua staf dilibatkan dalam membantu dan memahami kebutuhan lansia. Hal ini mencerminkan fleksibilitas sumber daya manusia sebagai bagian dari strategi perencanaan yang tidak tertulis, namun tetap berjalan efektif di lapangan.

Selain itu, adanya rencana kepulangan yang mencakup pengantaran ke bandara, bantuan check-in, dan penyediaan air zam-zam serta sertifikat umrah, menunjukkan bahwa perencanaan tidak berhenti pada fase pelaksanaan, tetapi mencakup seluruh siklus perjalanan umrah dari awal hingga akhir. Perencanaan belum mencakup pembentukan tim khusus untuk jemaah lansia secara struktural. Dengan komposisi jemaah lanjut usia sekitar 15% dari total jemaah per tahun (sekitar 40 orang dari 270 jemaah), seharusnya travel sudah mempertimbangkan penyediaan tim pendamping khusus atau penanda identitas

(seperti rompi, ID card khusus, atau pita), sebagaimana yang dilakukan pada program Haji Ramah Lansia oleh Kementerian Agama pada tahun 2023 sampai 2024.

1) Pelayanan Akomodasi

Perencanaan yang dirancang untuk persiapan okomodasi kepada Jemaah travel Alhafiz Jaya Borneo sudah baik dan matang. Dalam kerangka teori manajemen perencanaan menurut George R. Terry, perencanaan mencakup penetapan tujuan, pengorganisasian sumber daya, serta penentuan tindakan untuk mencapai sasaran tertentu secara efisien. Travel Alhafiz Jaya Borneo tampak telah menerapkan jenis tersebut dalam merancang pelayanan akomodasi yang terstruktur dan sesuai kebutuhan jemaah. Mereka merencanakan dan mempersiapkan hotel bagi para jemaah selama berada di Arab Saudi baik di Makkah maupun di Madinah pada sebulan atau setengah bulan sebelum keberangkatan dengan bekerja sama dengan pihak di arab saudi yang bernama *land arrangement* yang sudah bekerja sama dengan hotel akan ditempati jemaah umrah.

2) Pelayanan Transportasi

Travel Alhafiz Jaya Borneo sudah mengatur transportasi jauh sebelum keberangkatan jemaah. Adapun transportasi udara travel Alhafiz Jaya Borneo menggunakan pesawat Garuda Indonesia, Saudia Airlines, Lion Air dan citilink untuk domestik karena sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah. Untuk akses darat travel Alhafiz Jaya Borneo menyiapkan bus selama berada di Makkah dan Madinah. Dengan adanya transportasi yang

terencana dan kerja sama lintas negara, travel Alhafiz Jaya Borneo berupa memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah, termasuk memperhatikan kebutuhan jemaah lanjut usia secara lebih detail agar perjalanan ibadah mereka tetap nyaman dan aman.

3) Pelayanan Konsumsi

Pelayanan konsumsi merupakan komponen penting dalam manajemen perjalanan umrah yang secara langsung mempengaruhi kesehatan, stamina, dan kenyamanan jemaah, khususnya jemaah lanjut usia. Pelayanan konsumsi diberikan kepada jemaah mulai manasik umrah sampai berada di Tanah suci. Travel Alhafiz Jaya Borneo sudah merencanakan dan mempersiapkan serta bekerjasama sama mengenai konsumsi bagi jemaah selama berada di Tanah suci. Jemaah umrah yang menempati hotel dari bintang tiga atau hotel bintang lima, akan mendapat konsumsi yang sesuai dengan cita rasa Indonesia. Konsumsi yang disajikan mendapatkan makan tiga kali sehari.

4) Pelayanan Kesehatan

Perbedaan kondisi geografis antara Indonesia dan Arab Saudi berdampak langsung pada perbedaan suhu dan cuaca di kedua negara. Hal ini dapat menyebabkan sebagian jemaah mengalami kesulitan dalam beradaptasi, terutama pada awal kedatangan di tanah suci. Oleh karena itu, Travel Alhafiz Jaya Borneo telah melakukan langkah antisipatif dengan mewajibkan vaksinasi kepada jemaah sebelum keberangkatan. Vaksinasi ini bertujuan untuk meningkatkan daya tahan tubuh jemaah terhadap perubahan cuaca dan risiko penyakit saat berada di Arab Saudi.

Selain itu, pada setiap keberangkatan, Travel Alhafiz Jaya Borneo juga telah menjalin kerja sama dengan tenaga medis lokal di Arab Saudi guna memberikan pelayanan kesehatan apabila ada jemaah yang mengalami gangguan kesehatan. Kehadiran tenaga kesehatan ini menjadi bagian dari perencanaan pelayanan kesehatan yang cukup baik, mengingat pentingnya menjaga kondisi fisik jemaah agar ibadah dapat dijalankan secara optimal.

Namun demikian, akan lebih baik apabila kedepannya Travel Alhafiz Jaya Borneo juga dapat menyediakan tim medis dari Indonesia yang menyertai keberangkatan jemaah. Hal ini bertujuan untuk memantau kondisi kesehatan jemaah secara lebih intensif sejak keberangkatan hingga kepulangan, serta memberikan rasa aman dan tenang, khususnya bagi jemaah lanjut usia.

b. Manajemen Pengorganisasian Pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi utama dalam manajemen yang berkaitan dengan pembagian tugas, penetapan tanggung jawab, serta koordinasi antar tim kerja. Dalam konteks pelayanan umrah, proses pengorganisasian menjadi sangat penting karena mencakup koordinasi antara staf di Indonesia dan mitra di Arab Saudi, yang dikenal dengan sebutan Land Arrangement (LA).

Menurut Geogre Robert Tary, pengorganisasian adalah proses untuk mengatur dan mengelola sumber daya yang tersedia baik sumber daya manusia, fisik, maupun keuangan agar dapat digunakan secara efektif dalam mendukung pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan. Travel Alhafiz Jaya Borneo telah

menerapkan prinsip ini dengan menyusun struktur organisasi yang jelas, menetapkan tanggung jawab dan wewenang sesuai dengan kompetensi dan keahlian masing-masing pegawai.

Setiap tugas yang diberikan kepada staf travel saling berkaitan dan ditujukan untuk mendukung pelayanan terbaik kepada seluruh jemaah umrah, baik yang berada di Indonesia maupun yang sudah berada di tanah suci Makkah dan Madinah. Meski belum memiliki tim khusus yang menangani jemaah lanjut usia, namun Travel Alhafiz Jaya Borneo menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan mereka. Jika terdapat jemaah lansia yang tidak memiliki pendamping, maka staf travel akan siap membantu dan memastikan bahwa jemaah tersebut tetap merasa aman dan nyaman selama perjalanan.

Responsivitas ini menunjukkan bahwa pengorganisasian yang dilakukan tidak hanya sekadar membagi tugas secara struktural, tetapi juga memperhatikan aspek kemanusiaan dan empati dalam pelayanan. Hal ini turut membangun kepercayaan dan kepuasan di kalangan jemaah, yang menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam industri jasa, khususnya pelayanan keagamaan seperti umrah.

Selain itu, komunikasi yang baik antara pihak travel dan jemaah menjadi bagian integral dari proses pengorganisasian. Travel Alhafiz Jaya Borneo berusaha menjaga komunikasi yang terbuka dan dua arah, baik sebelum keberangkatan maupun selama perjalanan umrah berlangsung. Komunikasi ini mencakup penyampaian informasi teknis, klarifikasi jadwal, penanganan keluhan, hingga pendampingan jemaah di lapangan. Komunikasi yang efektif

ini juga menjembatani interaksi antara jemaah dan staf, sehingga segala pertanyaan atau kekhawatiran dapat ditangani dengan cepat dan tepat.

Dengan demikian, prinsip pengorganisasian menurut George Robert Terry yang mencakup pembagian tugas secara jelas dan komunikasi terbuka telah diterapkan dengan baik oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo. Hal ini memberikan jaminan bahwa seluruh rangkaian pelayanan umrah, khususnya bagi jemaah lanjut usia, dapat berjalan secara optimal dan terkoordinasi.

1) Pelayanan Akomodasi

Untuk menunjang keberhasilan perencanaan yang telah disusun, Travel Alhafiz Jaya Borneo juga menerapkan sistem pengorganisasian yang baik dalam aspek pelayanan akomodasi. Setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, sesuai dengan peran dan keahliannya masing-masing. Pembagian tugas ini saling berkaitan dan memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan akomodasi secara maksimal agar jemaah merasa puas dan nyaman selama melaksanakan ibadah umrah.

Selain itu, dalam pelaksanaan akomodasi di Tanah Suci, Travel Alhafiz Jaya Borneo menjalin kerja sama dengan pihak penyedia layanan lokal melalui sistem borongan atau yang dikenal dengan *Land Arrangement (LA)*. Kerja sama ini mencakup pemesanan hotel, serta koordinasi pelayanan selama jemaah berada di Makkah maupun Madinah. Melalui pengorganisasian yang terstruktur ini, Travel Alhafiz Jaya Borneo berkomitmen untuk menyediakan akomodasi yang layak dan nyaman bagi seluruh jemaah, khususnya jemaah lanjut usia.

2) Pelayanan Transportasi

Pengelolaan transportasi ditangani oleh bagian ticketing, yang secara khusus bertugas mengatur rute perjalanan, pemesanan tiket pesawat, hingga pengaturan tempat duduk. Pengorganisasian ini sejalan dengan prinsip yang dikemukakan oleh George R. Terry dalam teori pengorganisasiannya, yakni pembagian tugas dan tanggung jawab harus dilakukan dengan jelas dan efektif agar seluruh bagian organisasi bekerja secara sinergis. Dalam konteks ini, tanggung jawab pengurus travel tidak hanya terbagi berdasarkan posisi struktural, tetapi juga pada komitmen untuk memastikan pelayanan yang layak bagi seluruh jemaah, termasuk yang memerlukan perhatian lebih seperti lansia. Dengan demikian, manajemen pengorganisasian dalam aspek pelayanan transportasi yang diterapkan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo mencerminkan kepedulian dan kesiapan mereka dalam menjamin keselamatan, kenyamanan, serta kelancaran ibadah jemaah umrah lanjut usia.

3) Pelayanan Konsumsi

Tahapan fungsi pengorganisasian dalam pelayanan konsumsi di Travel Alhafiz Jaya Borneo telah diterapkan dengan cukup baik. Pembagian tugas terkait penyediaan konsumsi bagi jemaah diserahkan kepada pihak hotel tempat jemaah menginap, dengan standar makanan sesuai kategori hotel baik hotel bintang tiga maupun hotel bintang lima. Meskipun demikian, pihak travel tetap melakukan pengawasan untuk memastikan bahwa makanan yang disajikan sesuai dengan cita rasa khas Indonesia.

Selain itu, travel juga memastikan bahwa jemaah mendapatkan konsumsi sebanyak tiga kali sehari, dengan waktu makan yang teratur agar

stamina jemaah tetap terjaga selama menjalani rangkaian ibadah. Penjadwalan makan yang tertib menjadi bagian dari pengorganisasian yang dirancang untuk mendukung kenyamanan jemaah, khususnya bagi jemaah lanjut usia yang membutuhkan asupan makanan bergizi secara konsisten.

Melalui pengaturan ini, anggota tim yang bertugas dalam bidang konsumsi telah bekerja secara maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik. Hal ini mencerminkan penerapan fungsi manajemen pengorganisasian yang baik dalam aspek konsumsi, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan.

4) Pelayanan Kesehatan

Dalam proses pengorganisasian pelayanan kesehatan, Travel Alhafiz Jaya Borneo telah membagi tugas kepada karyawan untuk mengarahkan jemaah agar mempersiapkan kondisi kesehatannya sebelum keberangkatan. Salah satu bentuk pengorganisasian tersebut adalah dengan mengarahkan jemaah untuk melakukan vaksinasi, khususnya vaksin meningitis, serta memberikan imbauan kepada jemaah yang memiliki riwayat penyakit tertentu agar membawa obat-obatan pribadi.

Setibanya di Arab Saudi, Travel Alhafiz Jaya Borneo juga menyediakan obat-obatan dasar atau perlengkapan P3K yang umum dibutuhkan oleh jemaah, seperti obat demam, flu, vitamin, dan salep. Meskipun tidak dilakukan pemeriksaan kesehatan rutin selama di tanah suci, pihak travel tetap berupaya

memberikan respons cepat jika ada jemaah yang mengalami gangguan kesehatan.

Namun demikian, ketiadaan pemeriksaan kesehatan berkala selama perjalanan menjadi catatan penting, terutama bagi jemaah lanjut usia yang membutuhkan pemantauan lebih intensif. Oleh karena itu, disarankan agar ke depannya Travel Alhafiz Jaya Borneo melengkapi layanan kesehatannya dengan alat pemeriksaan ringan seperti alat cek tekanan darah atau gula darah. Selain itu, travel juga dapat mempertimbangkan untuk mengadakan pemeriksaan rutin sebagai langkah preventif guna memastikan kondisi fisik jemaah tetap terjaga selama menjalankan ibadah.

c. Manajemen Pelaksanaan Pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia
Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo

George R. Terry dalam teori pengorganisasiannya menyatakan bahwa pelaksanaan rencana yang telah disusun sebelumnya harus diawali dengan adanya dorongan dan motivasi, baik dari individu maupun tim, agar dapat melaksanakan tugas secara efisien. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi cenderung lebih proaktif dan tanggap dalam membantu kebutuhan jemaah, terutama jemaah lanjut usia yang memerlukan perhatian dan pelayanan lebih khusus.

Dalam hal ini, manajer memiliki tanggung jawab penting untuk memastikan adanya koordinasi yang efektif antar semua pihak terkait. Dengan demikian, setiap bagian dalam organisasi dapat bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

Menurut Terry, pelaksanaan adalah tahap di mana rencana yang telah dirancang sebelumnya mulai diimplementasikan. Travel Alhafiz Jaya Borneo memastikan bahwa semua perencanaan yang telah disusun dapat diterapkan secara nyata di lapangan. Pelaksanaan tersebut mencakup layanan sejak sebelum keberangkatan, saat berada di tanah suci, hingga proses kepulangan.

Travel memberikan berbagai fasilitas sesuai dengan jenis paket yang dipilih oleh jemaah, seperti akomodasi hotel bintang tiga atau lima, transportasi bus ber-AC, konsumsi tiga kali sehari, alat bantu seperti kursi roda bagi jemaah lanjut usia, serta dukungan dari tenaga medis lokal. Semua aspek pelayanan tersebut dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh agar dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kenyamanan maksimal kepada jemaah selama menjalankan ibadah umrah.

1) Pelayanan Akomodasi

Pelaksanaan pelayanan akomodasi merupakan bagian penting yang sangat menentukan kenyamanan jemaah selama berada di tanah suci. Travel Alhafiz Jaya Borneo mengimplementasikan pelayanan akomodasi berdasarkan paket yang dipilih jemaah, yaitu paket standar dengan hotel bintang tiga dan paket eksklusif dengan hotel bintang lima. Seluruh hotel telah dipilih dengan mempertimbangkan jarak ke masjid, kenyamanan kamar, dan pelayanan kebersihan.

Salah satu wujud pelaksanaan yang nyata adalah penempatan kamar untuk jemaah lanjut usia. Mereka diutamakan untuk mendapatkan kamar dekat dengan lift agar mudah menjangkau tempat ibadah. Proses check-in dan

pengaturan pembagian kamar juga telah dikoordinasikan dengan baik melalui kerja sama antara tim Travel Alhafiz Jaya Borneo dan *Land Arrangement* di Arab Saudi.

Pelaksanaan ini sejalan dengan teori pelaksanaan menurut Terry yang menekankan pentingnya koordinasi dan mobilisasi sumber daya manusia agar rencana berjalan sesuai tujuan. Dalam hal ini, staf lapangan travel menjalankan tugas dengan baik dalam membantu jemaah saat kedatangan, mengantarkan koper.

2) Pelayanan transportasi

Pelaksanaan pelayanan transportasi dilakukan dengan merujuk pada jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Travel Alhafiz Jaya Borneo mengatur seluruh proses transportasi mulai dari keberangkatan di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, perjalanan udara ke Arab Saudi menggunakan maskapai Garuda Indonesia, Saudia Airlines, Lion Air dan citilink untuk domestik, hingga transportasi darat menggunakan bus yang disediakan oleh mitra *Land Arrangement*.

Selama pelaksanaan di lapangan, travel juga memastikan jemaah lanjut usia mendapatkan tempat duduk yang strategis dan nyaman, terutama saat berada di dalam bus yang digunakan untuk mobilisasi antar kota suci seperti dari Jeddah ke Madinah dan Makkah. Petugas travel turut membantu saat proses

naik-turun kendaraan, serta memberikan pendampingan bagi jemaah yang tidak memiliki keluarga.

Dalam pelaksanaannya, Travel menunjukkan pengaturan yang responsif dan adaptif. Apabila terdapat perubahan jadwal atau kondisi mendesak, pihak travel segera mengkoordinasikan ulang penjemputan atau pengantaran dengan pihak bus. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan dilakukan secara fleksibel namun tetap terkontrol sesuai prinsip koordinasi dalam fungsi pelaksanaan.

3) Pelayanan Konsumsi

Pelaksanaan pelayanan konsumsi menjadi faktor penting yang mendukung kebugaran jemaah selama menjalani ibadah. Travel Alhafiz Jaya Borneo bekerja sama dengan pihak hotel untuk menyajikan makanan yang sesuai dengan selera Indonesia. Jemaah menerima konsumsi tiga kali sehari, terdiri dari sarapan, makan siang, dan makan malam dengan menu yang bergizi dan disesuaikan dengan kebiasaan makan orang Indonesia.

Untuk pelaksanaan teknis, penyajian dilakukan secara prasmanan agar jemaah dapat memilih makanan sesuai kebutuhan. Namun, bagi jemaah lansia atau yang sedang sakit, makanan diantarkan langsung ke kamar. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan konsumsi tidak hanya berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada aspek kepedulian dan kenyamanan personal.

Pelaksanaan ini mencerminkan konsep *service excellence* yang menekankan pada pemberian layanan terbaik melalui perhatian terhadap detail kecil, yang dalam hal ini termasuk pengantaran makanan kepada jemaah sakit atau lanjut usia tanpa diminta terlebih dahulu.

4) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilaksanakan dengan prinsip kesiapsiagaan dan respon cepat terhadap kondisi jemaah. Travel Alhafiz Jaya Borneo memberikan arahan kepada seluruh jemaah untuk melakukan vaksinasi dan cek kesehatan sebelum keberangkatan. Saat berada di tanah suci, pihak travel menyediakan obat-obatan dasar (P3K) seperti obat demam, pusing, flu, dan vitamin.

Meski belum tersedia tenaga medis dari Indonesia yang mendampingi selama perjalanan, pelaksanaan layanan kesehatan tetap dijalankan melalui kerja sama dengan tenaga medis lokal (melalui *Land Arrangement*). Bila ada jemaah yang membutuhkan perawatan lebih lanjut, maka travel akan menghubungi tenaga medis setempat dan membantu jemaah menuju klinik atau apotek terdekat.

Pelaksanaan ini juga mencerminkan pentingnya empati dalam pelayanan. Sebagaimana disampaikan dalam wawancara, jika jemaah lansia sakit, maka staf akan membantu dalam segala keperluan, termasuk pendampingan dan pengantaran obat. Travel juga memberikan perhatian kepada jemaah yang membutuhkan makanan khusus atau waktu istirahat lebih lama.

d. Manajemen Pengendalian Pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia

Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo

Fungsi pengendalian dalam manajemen merupakan proses untuk mengamati, mengukur, membandingkan, dan mengambil tindakan terhadap kinerja yang telah berjalan, agar tetap sesuai dengan rencana awal yang telah ditetapkan. Menurut George Robert Terry, pengendalian bertujuan untuk

mengukur hasil kerja, membandingkannya dengan standar atau tujuan yang telah ditentukan, serta melakukan perbaikan apabila ditemukan penyimpangan.

Dalam konteks pelayanan umrah, Travel Alhafiz Jaya Borneo menerapkan pengendalian melalui berbagai bentuk evaluasi rutin, seperti pengumpulan testimoni dari jemaah, tanggapan terhadap keluhan, serta pengawasan terhadap layanan mitra termasuk akomodasi, konsumsi, transportasi, dan kesehatan di tanah suci. Respons terhadap umpan balik jemaah menjadi bagian penting dari proses pengendalian, karena melalui masukan tersebut travel dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki.

Hal ini sejalan dengan teori George Robert Terry yang menyatakan bahwa pengendalian yang efektif harus mencakup evaluasi kinerja secara objektif dan responsif terhadap masukan atau keluhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Travel Alhafiz Jaya Borneo juga telah memiliki prosedur yang jelas dalam menangani keluhan atau permasalahan yang timbul selama proses pelayanan berlangsung. Dengan mendengarkan keluhan secara terbuka dan menanggapinya secara cepat dan tepat, travel mampu melakukan perbaikan berkelanjutan serta menjaga kepuasan jemaah.

Sikap responsif terhadap keluhan ini bukan hanya berfungsi sebagai bentuk perbaikan layanan, tetapi juga membangun rasa kepercayaan antara pihak travel dan jemaah. Kepercayaan ini sangat penting dalam industri jasa seperti pelayanan umrah, karena menyangkut aspek spiritual, emosional, serta kenyamanan selama proses ibadah

1) Pelayanan Akomodasi

Selama berada di Tanah Suci, pihak Travel Alhafiz Jaya Borneo secara aktif melakukan pemantauan terhadap pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jemaah. Pengawasan ini dilakukan untuk memastikan bahwa layanan hotel yang disediakan benar-benar memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, baik dari segi kenyamanan, kebersihan, fasilitas, maupun aksesibilitas, terutama bagi jemaah lanjut usia.

Kepuasan jemaah merupakan tanggung jawab utama pihak travel, sehingga pengawasan terhadap pelayanan hotel menjadi bagian penting dalam menjaga mutu pelayanan. Dengan adanya pengamatan dan evaluasi secara langsung terhadap akomodasi, menunjukkan bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo telah melaksanakan fungsi manajemen controlling dengan baik.

Pelaksanaan fungsi controlling ini juga mencerminkan komitmen travel dalam menerapkan prinsip pelayanan prima, yaitu tanggung jawab, ketepatan, dan kepedulian terhadap kenyamanan jemaah, khususnya dalam mendukung kebutuhan mereka untuk beristirahat dan beribadah secara maksimal.

2) Pelayanan Transportasi

Seluruh layanan transportasi yang bekerja sama dengan Travel Alhafiz Jaya Borneo senantiasa berada dalam pengawasan ketat guna menjamin kenyamanan jemaah. Pihak travel secara aktif melakukan komunikasi dan koordinasi dengan penyedia bus, agar dapat merespons dengan cepat apabila terjadi perubahan jadwal secara mendadak. Hal ini bertujuan untuk memastikan

bahwa jemaah tidak perlu menunggu terlalu lama saat akan diberangkatkan menuju lokasi ibadah atau tempat ziarah di sekitar kota Madinah dan Makkah.

Pengawasan yang dilakukan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam aspek transportasi dapat dikatakan berjalan secara maksimal. Pengendalian ini menjadi bentuk komitmen travel dalam menjaga kualitas pelayanan, khususnya dalam memberikan kemudahan mobilitas bagi jemaah, serta memastikan bahwa seluruh perjalanan berlangsung dengan aman, nyaman, dan tepat waktu. Hal tersebut juga berkontribusi terhadap kepuasan jemaah atas layanan yang diberikan selama berada di tanah suci.

3) Pelayanan Konsumsi

Travel Alhafiz Jaya Borneo secara aktif melakukan pengawasan terhadap jadwal makan dan menu makanan yang disajikan oleh pihak hotel kepada seluruh jemaahnya. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa jemaah tetap merasa puas dengan pelayanan konsumsi yang diberikan selama berada di tanah suci.

Pihak hotel menetapkan batas waktu tertentu untuk setiap jam makan. Jika jemaah melewati waktu yang telah ditentukan, maka makanan yang tersisa akan ditarik untuk menjaga kualitas dan kesegaran sajian berikutnya. Travel memastikan bahwa hal ini tidak mengganggu hak konsumsi jemaah, terutama bagi mereka yang mengalami keterlambatan karena kondisi fisik atau aktivitas ibadah.

Pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan ini menunjukkan bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo telah menjalankan fungsi pengendalian pada aspek konsumsi dengan baik. Tidak hanya menjaga standar kualitas makanan, tetapi juga memperhatikan kepuasan serta kenyamanan jemaah dalam menerima layanan konsumsi yang layak dan sesuai kebutuhan

4) Pelayanan Kesehatan

Tahapan proses pengawasan yang dilakukan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam pelayanan kesehatan kepada jemaah umrah dapat dikategorikan berjalan dengan baik dan telah sesuai dengan prinsip pelayanan prima dalam fungsi manajemen *controlling*. Pengendalian ini mencakup pemantauan terhadap ketersediaan obat-obatan dasar (P3K) yang diperuntukkan bagi kebutuhan darurat selama di tanah suci. Jika persediaan obat-obatan habis, petugas yang telah ditugaskan oleh travel segera mencari dan melengkapinya kembali agar pelayanan tetap berjalan tanpa hambatan.

Selama berada di Tanah Suci, apabila terdapat jemaah yang mengalami gangguan kesehatan ringan, maka petugas akan segera memberikan pertolongan pertama secara cepat dan tepat. Sementara itu, jika ditemukan kasus kesehatan yang lebih serius, pihak travel segera membawa jemaah tersebut ke rumah sakit terdekat di bawah pengawasan langsung dari Travel Alhafiz Jaya Borneo. Hal ini menunjukkan kesiapan dan tanggung jawab travel dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tanggap, khususnya bagi jemaah lanjut usia yang memiliki kerentanan kondisi fisik lebih tinggi.