

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel

PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel mempunyai direktur utama yang bernama Hj.Siti Rahmah beliau membangun perusahaan Avicenna Taibah Wisata Tour dan Travel sejak tahun 2018 dan sudah memperoleh izin umrah dari kemenag dengan No. 91200024108480002, beliau berkomitmen membangun perusahaan ini untuk mempermudah jamaah melaksanakan ibadah umrah, maka dari itu harga paket-paket umrah yang tersedia di PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel selalu memberikan kemudahan sesuai dengan budjet yang diinginkan oleh calon jamaah.

PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel atau yang lebih dikenal dengan nama singkatan ATW bertempat di jalan Palam Raya/Jalan Trikora–Ruko Griya Mawar Asri Kota Banjarbaru. PT. Avicenna Taibah Wisata merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pemberangkatan umrah atau disebut juga dengan Biro Perjalanan.

PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel cukup dikenal masyarakat yang terbukti dengan banyaknya jemaah umrah setiap bulannya sekitar 22 orang yang menggunakan biro perjalanan ini, selain menerima umrah dan haji juga menerima Tour internasional dan Nusantara dan ada beberapa cabang PT. Avicenna Taibah Wisata yang terletak di beberapa tempat yaitu di Batulicin, Banjarmasin dan salah satu pusatnya ada di Banjarbaru.

Pada awal keberangkatan umrah PT. Avicenna Taibah Wisata ini bekerja sama dengan PT. Jhonlin Bratama Batulicin dan Tonyamas Megah. Awal berdirinya perusahaan ini belum mempunyai izin resmi sehingga saat jemaah ingin melaksanakan umrah maka perusahaan kerjasama dengan perusahaan lain agar jemaah tetap bisa melakukan keberangkatan, Namun saat ini sudah memiliki izin resmi di tanggal 10 september 2022.

GAMBAR 4. 1 Peta Lokasi PT. Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru



Sumber : Google Maps

GAMBAR 4. 2 Kantor PT. Avicenna Taibah Wisata & Tour Banjarbaru

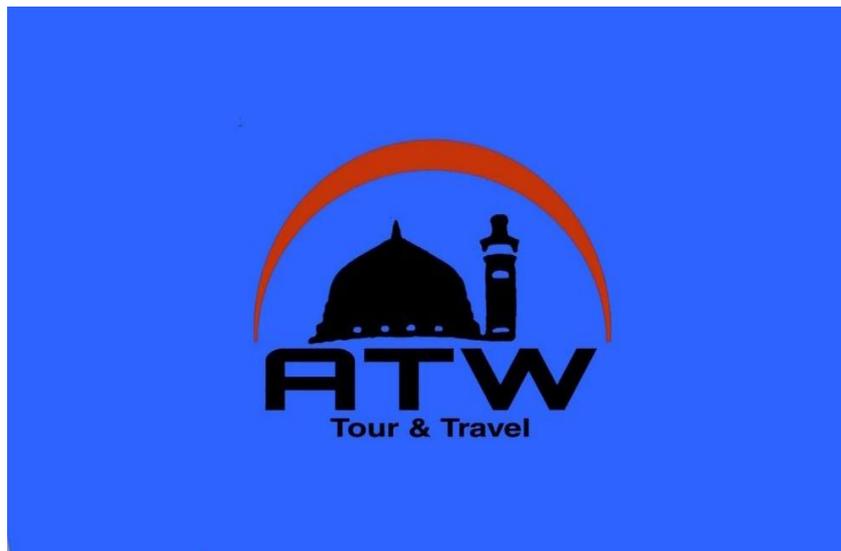


Sumber : Dokumentasi Pribadi

Seiring berjalannya waktu PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel memiliki cabang dan berbagai kerja sama yang telah dilakukan oleh PT. Avicenna Wisata Tour & Travel sebagai

perluasan jaringan dan perkembangan bisnis tersebut. Berikut beberapa dokumentasi dari berbagai cabang.

GAMBAR 4. 3 Logo PT. Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru



Sumber: PT. Avicenna Taibah Wisata

Makna logo yang berasal dari singkatan nama perusahaan tersebut yang berarti Taibah, Taibah adalah nama kota Nabi Muhammad SAW yang lebih dikenal dengan nama Madinah itu sebabnya logo berisikan Kubah Masjid di Madinah Arab Saudi sedangkan payung melambangkan kesejukan, keamanan dan perlindungan kasih sayang

b. Visi dan Misi PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru

Visi PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru adalah menjadi penyelenggara haji dan umrah dengan pelayanan yang berkualitas dan bimbingan sesuai Al-Qur'an dan Sunnahnya

serta melayani sepenuh hati memberikan fasilitas yang nyaman sehingga jemaah merasa aman untuk melaksanakan perjalanan ibadah umrah bersama PT. Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru.

Misi PT. Avicenna adalah sebagai jembatan tamu-tamu Allah dari awal keberangkatan hingga selamat sampai kembali dengan selamat.

c. Struktur Kepengurusan dan Tugas PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru

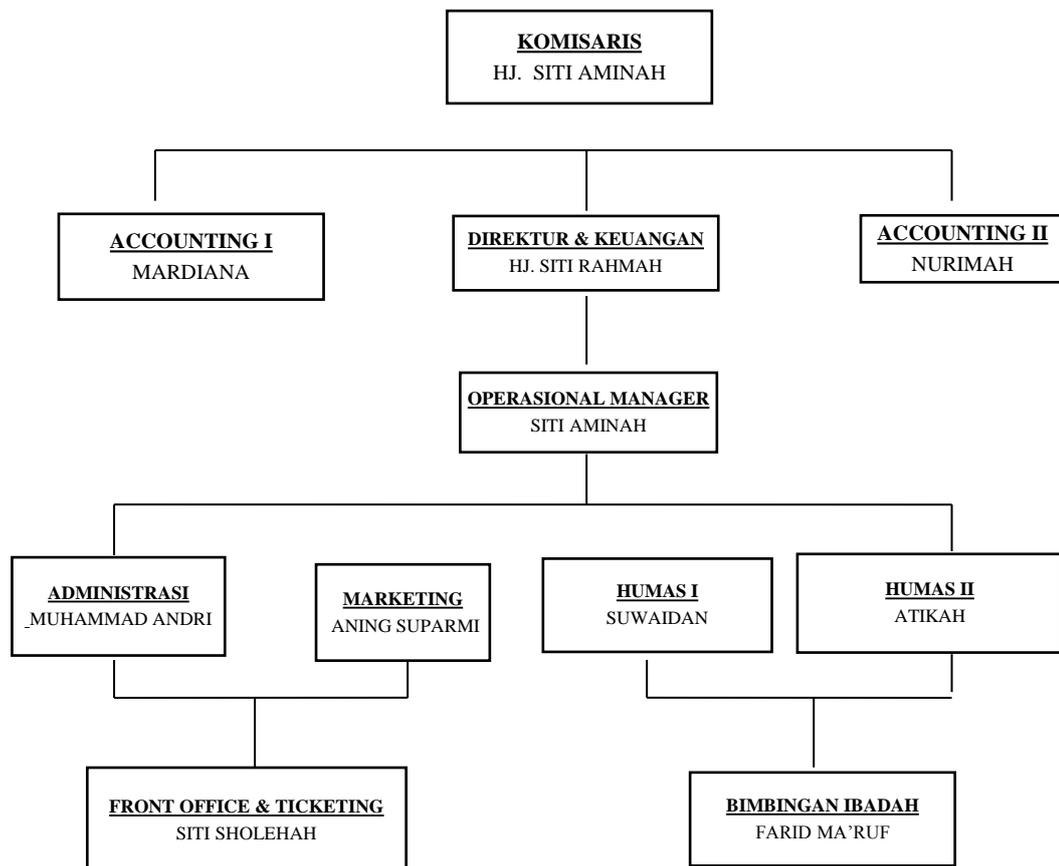
Struktur organisasi mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting dalam perusahaan lembaga atau institusi lainnya. Tanpa adanya organisasi dalam sistematis yang baik, maka akan sulit untuk perusahaan dalam menjalankan aktifitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuan tujuannya. Karena struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerja sama antara orang-orang yang terlibat dalam sebuah organisasi untuk melakukan kegiatannya.

Jadi melalui penataan organisasi, segala kegiatan yang dijalankan oleh unit organisasi harus sesuai dengan tujuan organisasi atau terdapat sinkronisasi tujuan organisasi dengan tugas yang harus dilakukan setiap unit kerja. Selanjutnya pimpinan perusahaan dapat mengadakan koordinasi, pengawasan serta mengambil keputusan bagi kebijaksanaan yang dijalankan. Struktur organisasi yang sehat berarti tiap satuan organisasi dapat menjalankan peranannya dengan

tertib, sedangkan organisasi yang efisien berarti dalam menjalankan perannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang baik antara usaha dan jenis kerja. Inilah sebenarnya sasaran yang diharapkan dari penataan struktur organisasi dalam sebuah organisasi termasuk perusahaan.

Hal terpenting yang harus diingat dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT. Avicenna Taibah Wisata & Tour Banjarbaru telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi sebagai berikut:

BAGAN 4.1 Struktur Kepengurusan PT. Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru
Periode Tahun 2018-2023



Sumber: PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru

Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam suatu organisasi adalah:

TABEL 4. 1 Tugas dan fungsi PT. Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru

No	Jabatan	Nama	Tugas dan Fungsi
1.	Komisaris	Hj. Siti Aminah	Mengawasi Direksi dalam menjalankan kegiatan perusahaan serta memberikan nasihat kepada direksi.
2.	Direktur & Keuangan	Hj. Siti Rahmah	<ul style="list-style-type: none"> • Bertanggung jawab terhadap kinerja keuangan. • Bertanggung jawab membuat laporan rutin keuangan perusahaan. • Mengawasi laporan keuangan perusahaan dari seluruh divisi. • Menyusun strategi dan meningkatkan pertumbuhan keuangan perusahaan.
3.	Accounting I & II	Mardiana & Nurimah	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani costumers. • Menginput. • Merekap. • Merapikan data. • Menyusun absensi. • Membuat laporan.
4.	Operasional Manajer	Siti Aminah	Mengawasi kegiatan operasional di setiap kegiatan.
5.	Administrasi	Muhammad Andri	Mengatur dan mengelola reservasi.
6.	Marketing	Aning Suparmi	<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan strategi pemasaran. • Mengembangkan konten. • Melakukan manajemen jangka panjang.
7.	Humas I & II	Suwaidan & Atikah	<ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan segala informasi penting. • Pemesanan ticketing. • Memelihara dan menyelesaikan akun tamu.
8.	Front office &	Siti Sholehah	<ul style="list-style-type: none"> • Pemesanan ticketing.

No	Jabatan	Nama	Tugas dan Fungsi
	Ticketing		<ul style="list-style-type: none"> Memelihara dan menyelesaikan akun tamu.
9.	Bimbingan Ibadah	Farid Ma'ruf	Melakukan bimbingan kepada jamaah mulai dari manasik, perjalanan dan kesehatan.

d. Produk-produk yang ditawarkan PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel

Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel mempunyai produk-produk perjalanan umrah yang ditawarkan. Dalam setiap paket dibedakan atas waktu pemberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu bisa berubah sesuai dengan kebijakan, adapun produk yang dirawarkan sebagai berikut:

- 1) Umrah Regular (Mekkah-Madinah).
- 2) Umrah Plus.
- 3) Umrah Ramadhan.

TABEL 4. 2 Paket Umrah PT. Avicenna Taibah Wisata and Tour Banjarmasin

No	Paket	Pesawat	Hotel	Harga
1	Paket 12 hari umrah dapat Sya'ban	Garuda Indonesia	OllayanAjjad/Royal Andalus/Setaraf	37.500.000
2	Paket 12 hari umrah awal Ramadhan	Lion Air	OllayanAjjad/Royal Andalus/Setaraf	38.500.000
3	Paket 31 hari umrah full Ramadhan	Garuda Indonesia	Golden Tulip Anshar/Fajara Badie 2 /Setaraf	42.000.000
4	Paket 18 hari umrah+Tukri+Thaif (free kereta cepat)	LionAir Saudia	OllayanAjjad/Safwad/Turkey*4/Setaraf	43.000.000
No	Paket	Pesawat	Hotel	Harga

5	Paket 12 hari umrah	Garuda Indonesia	OllayanAjjad/Abraj Taba/Safwad/setaraf	37.500.000
6	Paket 12 hari umrah	Garuda Indonesia	JawharatAlMashaer/Dar AlNaem/Setar	34.800.000
7	Paket Broze 12 hari (free kereta cepat dan thaif)	Garuda Indonesia	Almiqot Ajya/Setaraf	33.900.000
8	Paket Silver 12 hari (free kereta cepat dan thaif)	Garuda Indonesia	Snood Ajjad/Setaraf	37.900.000
9	Paket Gold 12 hari (free kereta cepat dan thaif)	Garuda Indonesia	AlMarwa Rayhan/Setaraf	44.900.000

Sumber: PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru

Dari harga-harga di atas belum termasuk:

- 1) Pembuatan paspor.
- 2) Biaya pengeluaran pribadi (telepon, laundry, kelebihan bagasi, tip, dll).

Dengan seiring berjalannya waktu PT. Avicenna Taibah Wisata sudah memiliki akun media sosial seperti instagram dengan nama akun @pt.avicenna_taibah_wisata.

GAMBAR 4. 4 Instagram PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel



Sumber: Dokumentasi Pribadi

e. Sarana Dan Prasarana PT. Avicenna Taibah Wisata

PT. Avicenna Taibah Wisata merupakan salah satu travel yang bergerak di bidang perjalanan umrah yang memiliki sarana dan prasarana. Sarana prasarana yang diberikan merupakan bentuk perhatian yang diberikan perusahaan kepada karyawan dan jemaah. Pentingnya sarana dan prasarana yang disediakan sebagai penunjang kerja karyawan. Adapun sarana dan prasarana PT. Avicenna Taibah Wisata yaitu:

TABEL 4. 3 Sarana dan Prasarana PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel

No	Jenis	Jumlah
1	Laptop	2
2	Printer	1
3	Meja Kerja dan Tamu	2
4	Kursi Kerja dan Tamu	2
5	AC	1
6	Telpon	1
7	Lemari Dokumen	2
8	Wifi	1
9	HP Admin	1
10	TV	2
11	Mobil Kantor	

Sumber : PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru

Agar jemaah umrah bisa melaksanakan ibadah dengan lancar, maka PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel sudah mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan perlengkapannya adalah sebagai berikut:

Perlengkapan yang didapat dari Travel Haji dan Umrah PT. Avicenna Taibah yaitu berupa kain Ihram untuk laki-laki, kain

sasirangan, syal PT. Avicenna Taibah Wisata, buku panduan manasik, koper bagasi, kabin dan tas selempang.

TABEL 4. 4 Perlengkapan Umrah yang ada di PT. Avicenna Taibah Wisata

No	Perlengkapan	Pria	Wanita
1	Kain ihram	1	-
2	Mukena,	-	1
3	Koper besar	1	1
4	Koper kecil	1	1
5	Kain seragam batik	1	1
6	Buku Panduan Manasik	1	1
7	Syal	1	1
8	ID card	1	1
9	Tas sendal	1	1
10	Bantal leher	1	1

Sumber : PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru

GAMBAR 4. 5 Perlengkapan Eksklusif dari PT. Avicenna Taibah Wisata



Sumber: PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru

Perlengkapan yang didapat dari Travel Haji dan Umrah PT. Avicenna Taibah yaitu berupa kain Ihram untuk laki-laki, kain sasirangan, syal PT. Avicenna Taibah Wisata, buku panduan manasik, koper bagasi, kabin dan tas selempang.

TABEL 4. 5 Daftar Jemaah Umrah dari Tahun 2018-2024

Tahun	Jumlah Jemaah Umrah
2018	Januari-Desember 50 Jemaah
2019-2022	Off Covid
2022 (Jan-Des)	100 Jemaah
2023 (Agt-Des)	277 Jemaah
2024 (Feb-Apr)	66 Jemaah

Sumber: PT. Avicenna Taibah Wisata & Tour Banjarbaru

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa jemaah umrah PT. Avicenna Taibah Wisata mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2018-2023 terdapat peningkatan 2 sampai 3 kali lipat jumlah jemaah. Namun pada tahun 2019-2021 tidak ada jemaah yang melaksanakan umrah dikarenakan tidak ada penerbangan sebab terjadinya virus covid yang terjadi di seluruh dunia. Pada tahun 2024 dari bulan februari sampai april terdapat 66 jemaah selama 3 bulan dengan rata-rata 22 jemaah per bulannya.

2. Manajemen Pelayanan Umrah PT. Avicenna Taibah Wisata

Dalam meningkatkan pelayanan yang bagus dan terpercaya agar jemaah merasa sangat puas, senang dan gembira maka PT. Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru melakukan fungsi manajemen seperti pelaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, maupun mengontrol seluruh kegiatan yang dilakukan agar masyarakat merasakan ibadah umrah dengan nyaman dan aman.

Dalam suatu perusahaan tidak akan terlepas dari namanya pelayanan ketika di dalam perusahaan ataupun ketika keberangkatan dan kepulangan, adapun manajemen pelayanan umrah yang ada pada PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel adalah:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan salah satu fungsi dasar dalam manajemen yang sangat penting untuk kelancaran setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh sebuah Perusahaan PT Avicenna Taibah Wisata sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan umrah, menyadari betul tentang pentingnya perencanaan yang matang untuk memastikan semua kegiatan, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jemaah, berjalan lancar.

Rencana yang disusun oleh perusahaan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari jadwal keberangkatan, pengaturan transportasi, penginapan, hingga kebutuhan logistik lainnya. Setiap rencana ini disusun dengan tujuan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan kegiatan, serta mengurangi potensi terjadinya hambatan atau masalah selama proses perjalanan.

Dalam perencanaan ini, PT Avicenna Taibah Wisata juga mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kelancaran perjalanan, seperti cuaca, kebijakan pemerintah, dan situasi sosial yang berubah. Memiliki rencana yang baik dan antipasif, perusahaan dapat menghadapi kendala yang

mungkin timbul dengan cara yang lebih terorganisir dan responsif, serta memastikan pelayanan yang diberikan kepada jemaah tetap optimal dan memuaskan. berikut contoh rencana kegiatan atau rundown acara PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru:

GAMBAR 4. 6 Rundown Kegiatan



PT. AVICENNA TAIBAH WISATA TOUR & TRAVEL

Alamat: Jl. Palm Raya Ruko Griya Mawar Asri No. 03, Kel. Guntung Manggis, Kec. Landasan Ulin, Kota Banjar Baru Kalimantan Selatan 70721, Hp +62 812-5190-1513 / +62 821-1125-8900, Email: ptavicennaataibahwisata@gmail.com

ITINENARY UMROH PROGRAM 12 HARI

Periode 12 April – 23 April 2025

Hari	Tanggal	Waktu	Gambaran Perjalanan
<u>1</u>	Sabtu, 12 April 2025	07.00 07.25 11.05 21.45	BANJARMASIN – JAKARTA – JEDDAH <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 07.00 WITA jamaah berkumpul di Bandara Syamsuddin Noor. - Keberangkatan dari Banjarmasin menuju Jakarta pukul 07.25 WITA menggunakan pesawat GARUDA dengan kode GA 0535. - Tiba di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta pukul 11.05 WIB. - Proses check in imigrasi Airport & boarding Internasional. Dengan mengucap Bismillahi Tawakkaltu'Alallahi berangkat menuju JEDDAH pukul 15.55 WIB menggunakan pesawat GARUDA dengan kode penerbangan GA 0982. - Tiba di Bandara Internasional King of Abdul Aziz, Jeddah pada pukul 21.45 malam. Dilanjutkan dengan proses pengambilan bagasi. - Sebelum berangkat menuju Makkah, mengambil di miqat di Bandara Jeddah. Selama perjalanan jamaah memperbanyak talbiyah. Tiba di Makkah check in hotel, istirahat sejenak, kemudian melaksanakan ibadah umroh, tawaf, sa'i, dan tahallul. - Pengenalan arah pergi/pulang hotel & seputaran Masjidil Haram serta memperbanyak ibadah.
<u>2</u>	Minggu, 13 April 2025	06.00	MAKKAH <ul style="list-style-type: none"> - Free Time/Kegiatan masing-masing memperbanyak ibadah
<u>3</u>	Senin, 14 April 2025	06.00	MAKKAH <ul style="list-style-type: none"> - Free Time/Kegiatan masing-masing memperbanyak ibadah
<u>4</u>	Selasa, 15 April 2025	06.00 08.00	MAKKAH <ul style="list-style-type: none"> - Umroh Ke-2 - City Tour Makkah (Jabal Tsur, Padang Arafah, Mina, Muzdalifah, Jabal Nur / Gua Hira, dan Ji'ronah) yang ingin badal umroh agar mengenakan kain ihram sejak dari hotel. Yang tidak, maka menggunakan seragam sasirangan. Diusahakan sebelum dzuhur sudah kembali sampai hotel agar dapat shalat dzuhur tepat waktu di Masjidil Haram
<u>5</u>	Rabu, 16 April 2025	03.00 06.00	MAKKAH <ul style="list-style-type: none"> - Diisi dengan shalat Tahajud dan shalat subuh berjamaah bersama muthawwif - Free Time/Kegiatan masing-masing memperbanyak ibadah
<u>6</u>	Kamis, 17 April 2025	07.00 20.00	MAKKAH – THAIF <ul style="list-style-type: none"> - Thaif City Tour dan umroh ketiga bagi yang mau. - Packing barang persiapan ke kota Madinah.
<u>7</u>	Jumat, 18 April 2025	04.00 08.00 10.00 14.00 18.00	MAKKAH – MADINAH <ul style="list-style-type: none"> - Thawaf Wada' dan Shalat Subuh di Masjidil Haram. - Koper bagasi jamaah diletakkan di depan kamar masing-masing. - Sholat Jumat dan check out hotel. - Menuju kota Madinah dan bagu yang naik kereta cepat disesuaikan jam ke Stasiun Kereta. - Check-in hotel Madinah.

8	Sabtu, 19 April 2025	07.30	MADINAH - Ziarah sekitar Masjid Nabawi. - Memperbanyak amal ibadah di Masjid Nabawi.
9	Minggu, 20 April 2025	03.00 06.00	MADINAH - Diisi dengan shalat Tahajud dan shalat subuh berjamaah bersama muthawwif - Ziarah Makam Rasulullah SAW dan berdoa di Raudhah. Untuk jadwal ke Raudhah menunggu info dari muhassasah yang memberikan Tasreh (*adalah surat izin masuk Raudhah yang dikeluarkan oleh muassasah Arab Saudi dengan kewenangan penuh dan tergantung ketersediaan slot/jadwal, PT ATW tidak dapat memberikan jaminan penuh terkait tasreh tersebut namun kami selaku penyelenggara akan memaksimalkan ikhtiar agar jamaah bisa mendapatkan Tasreh tersebut atau jamaah dapat mencoba mandiri dengan mendaftar pada Aplikasi Nusuk yang diizinkan untuk digunakan satu tahun satu kali)
10	Senin, 21 April 2025	03.00 07.00	MADINAH - Diisi dengan shalat Tahajud dan shalat subuh berjamaah di Masjid Nabawi. - City Tour Madinah (Jabal Uhud, Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Parit Khandaq, Kebun Kurma, dan Percetakan Al-Qur'an) dengan menggunakan seragam dan atribut lengkap PT. ATW.
11	Selasa, 22 April 2025	07.00 12.00 16.00 19.40	MADINAH - JEDDAH - Packing untuk persiapan pulang ke Indonesia. - Packing, penimbangan koper, dan check out untuk persiapan ke Bandara. - Berkumpul di Bandara Internasional King of Abdul Aziz, Jeddah. - Proses check in bagasi/koper. Take Off JEDDAH menuju JAKARTA pukul 19.40 malam menggunakan pesawat GARUDA dengan kode GA 0981 .
12	Rabu, 23 April 2025	10.00 13.10 16.10	JEDDAH - JAKARTA – BANJARMASIN - Tiba di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta pukul 10.00 WIB , dilanjutkan dengan proses imigrasi dan pindah terminal domestik keberangkatan menuju Banjarmasin. - Berangkat menuju Banjarmasin pada pukul 13.10 WIB menggunakan pesawat GARUDA dengan kode GA 0532 . - Tiba di Bandara Syamsuddin Noor, Banjarmasin pada pukul 16.10 WITA . Dilanjutkan dengan pengambilan koper dan air zam-zam. Dengan mengucap syukur Alhamdulillah di hadapan Allah SWT, jamaah sudah landing di Banjarmasin. Maka berakhirilah program ibadah umroh PT. Avicenna Taibah Wisata. Semoga ibadah yang dilaksanakan menjadi ibadah yang mabrur dihadapan Allah SWT.

➤ **Jadwal/Program Perjalanan Umrah Sewaktu-Waktu Bisa Berubah Sesuai Situasi Dan Kondisi**

Sumber: PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru

Dalam merencanakan keberangkatan untuk para calon jemaah PT. Avicenna Taibah Wisata sebelum keberangkatan mengecek terlebih dahulu dengan perusahaan yang diajak kerjasama, susunan kegiatan, merencanakan keberangkatannya itu seperti apa, serta pengecekan visa dari jemaahnya apakah sudah sesuai yang tertera dengan mengecek pada maskapai yang digunakan itu sudah ada apa belum nama-nama dari jemaahnya dengan melalui web.

Secara observasi yang dilakukan oleh peneliti saat proses pendaftaran dilakukan dengan baik oleh karyawan yang bertugas saat itu Bapak Muhammad Adri yang membantu menjelaskan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan dari calon jemaah. Semuanya dibantu dari proses pendaftaran, pembuatan visa, menasik haji sampai dengan keberangkatan dan kepulangan dari tanah suci. Para karyawan memberikan pelayanan dengan maksimal kepada jemaah dengan selalu *standby* jika ada jemaah yang memerlukan bantuan.

Sebagaimana yang telah disampaikan dalam wawancara sebagai berikut:

“Perencanaan yang dibuat oleh PT. Avicenna Taibah Wisata adalah pembuatan program perjalanan ibadah umrah dengan fasilitas yang didapatkan, meliputi perencanaan, perekrutan, harga dan fasilitas yang didapat jemaah dari Tanah Air dan di Tanah Suci, bimbingan ketika kembali ke Tanah Air (pasca haji dan umrah), menyediakan alat transportasi ketika berada di Tanah Air dan di Tanah Suci, akomodasi yang aman ketika di Tanah Suci, konsumsi dan kesehatan jemaah. Sedangkan perencanaan yang diberikan kepada jemaah adalah kegiatan perekrutan jemaah yang dilakukan dengan cara memberikan brosur secara langsung atau membagikan pamflet melalui sosial media, yang disertai dengan menyampaikan ajaran agama islam sebagai salah satu media dalam berdakwah kepada masyarakat. Perencanaan yang diberikan kepada jemaah dengan melakukan kegiatan administrasi yang harus diselesaikan oleh setiap calon jemaah.”¹

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk mendaftar bagi calon jemaah haji maupun umrah. Pendaftaran jemaah haji maupun umrah bisa dilakukan kapan saja baik melalui online maupun datang langsung ke kantor PT. Avicenna Taibah

¹ Ibu Siti Aminah. “Wawancara dengan Operasional Manager,” 2023

Wisata Tour & Travel Banjarbaru pada jam kerja yaitu 09.00-16.00 WITA. Dalam melakukan pendaftaran, jemaah harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan PT. Avicenna Taibah Wisata. Adapun ketentuan pendaftaran umrah di PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru adalah:

1. Mengisi formulir pendaftaran.
2. Membayar DP Rp.5.000.000/USD 350 untuk pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan.
3. Paspur asli dengan nama minimal 3 kata yang masih berlaku.
4. Menyerahkan dokumen-dokumen paling lambat 1 ¹/₂ bulan sebelum keberangkatan, sebagai berikut:

TABEL 4. 6 Dokumen Yang Perlu Disiapkan Calon Jamaah

Jemaah	Dokumen
Suami+istri	Paspur asli, buku nikah asli, kartu keluarga asli, fotokopi KTP.
Suami+istri+anak	Paspur asli, buku nikah asli, kartu keluarga asli, fotokopi KTP, akte kelahiran anak asli.
Wanita sendiri usia di bawah 45 tahun	Paspur asli, kartu keluarga asli, fotokopi KTP, akte kelahiran asli.
Wanita sendiri usia di atas 45 tahun	Paspur Asli, kartu keluarga asli, fotokopi KTP.
Laki-laki sendiri	Paspur asli, kartu keluarga asli, fotokopy KTP, akte kelahiran asli.

Sumber: PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru

5. Pas photo berwarna dengan latar belakang putih (tidak memakai pakaian dinas) ukuran 4x6 dan 3x4 8 lembar.
6. Apabila yang berangkat usianya kurang dari 45 tahun tanpa didampingi suami/muhrim (syarat dan ketentuan berlaku).

7. Pembatalan umrah dikenakan potongan.
8. Pembayaran melalui transfer ke rekening bank yang ditunjuk:

Rek a.n Hj Siti Rahmah mandiri 0310006644242

BNI USD 0362446259

BRI 213001000234567

BPD Kalsel Syariah 903.03.11.01208.9

BCA 7820398526

9. Bukti setoran dikirim ke *whatsapp* admin

Inilah beberapa ketentuan untuk mendaftarkan diri sebagai jemaah umrah PT. Avicenna Taibah Wisata yang harus dipenuhi. Semua hal itu sudah dirancang oleh PT. Avicenna Taibah Wisata dengan menerapkan fungsi manajemen yakni perencanaan. Kegiatan administrasi PT. Avicenna Taibah Wisata & Tour Banjarbaru sudah memberikan pelayanan yang baik kepada jemaahnya.

Pelayanan dari segi transportasi tidak usah diragukan lagi karena perusahaan ini sangat mementingkan kenyamanan jemaahnya yaitu ketika menggunakan transportasi yang membawanya untuk beribadah itu lancar, nyaman dan bersih. Transportasi merupakan pengangkutan jemaah mulai dari keberangkatan di Tanah Air dan pemulangan dari Arab Saudi ke Tanah Air Indonesia menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia-Arab Saudi. Armada

penerbangan yang disediakan oleh PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru dalam hal transportasi bekerja sama dengan bermacam-macam penerbangan seperti yang telah disampaikan oleh Staf Administrasi perusahaan yaitu:

“Untuk umrah biasanya kami sering berganti-ganti tergantung paketan harga setiap bulannya, yang kami gunakan biasanya seperti Garuda Indonesia, Lion Air, Saudia, Citilink, Emirates, Jordan Air, Qatar Air, Air Asia dan lain-lain tergantung paketan harga yang ada.”²

Bimbingan diberikan kepada calon jemaah umrah yakni ketika dilaksanakannya sebuah bimbingan manasik supaya pada saat melaksanakan ibadah bisa berjalan dengan baik dan juga benar. Metode yang diterapkan oleh ibu Hj. Siti Rahmah sekaligus beliau menjabat sebagai kepala direktur di PT. Avicenna Taibah Wisata, pengarahan yang diberikan itu berbentuk bimbingan dan juga motivasi untuk karyawan perusahaan dan calon jemaah. Disini beliau sangat menjaga hubungannya dengan bawahannya sehingga apapun motivasi yang diberikan selalu mudah diterima oleh karyawannya. Keadaan internal yang baik pada PT. Avicenna Taibah Wisata tersebut selalu membuat setiap diadakannya pelaksanaan program yang sudah direncanakan selalu berjalan dengan baik dan juga tercapai.

“Perencanaan dalam memberikan pelayanan bimbingan atau manasik umrah dilakukan dua kali sebelum keberangkatan yang biasanya untuk tempat pelaksanaannya dilakukan ditempat yang berbeda-beda namun tentunya di hotel berbintang dan saat di

² Ibu Nurimah. “Wawancara dengan Staf Accounting sekaligus Admin,” 2023

Tanah Suci. Hal ini dilakukan untuk memberikan rasa nyaman agar jemaah semangat dan fokus dalam mengikuti kegiatan manasik. Dalam pemilihan hotel sendiri tergantung mayoritas dari mana jemaah berasal. Bimbingan atau manasik nantinya di isi oleh tuan guru yang tentu sudah berpengalaman, paham dan mampu menjelaskan dengan baik kepada jemaah. PT. Avicenna Taibah Wisata selalu berusaha agar seluruh jemaahnya hadir dan ikut serta dalam melaksanakan kegiatan manasik yaitu dengan tetap memberikan bimbingan manasik kepada jemaah yang berhalangan hadir. Karena hal ini sangat penting dan berkaitan langsung tentang bagaimana nantinya mereka ketika menjalankan ibadah umrah. Untuk undangan manasik, dibuat dalam bentuk pamflet dan undangan tertulis yang akan dikirim via whatsapp atau telepon satu minggu sebelum acara dilaksanakan.³

Pelayanan dari segi konsumsi merupakan hal yang tidak kalah penting dalam pelaksanaan umrah di sebuah Perusahaan karena konsumsi yang tidak disukai jemaah ataupun tidak didapatkan jemaah akan menghambat kegiatan yang akan dilaksanakan. Sebagaimana dalam wawancara yang dilakukan:

“Untuk konsumsi pihak travel selalu mengusahakan memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah. Konsumsi diberikan dari awal pelaksanaan bimbingan manasik berupa snack dan nasi kotak. Saat jemaah berkumpul di bandara dan melakukan check in kami dari pihak travel melakukan pendataan kepada jemaah yang memiliki alergi atau tidak bisa makan menu tertentu, hal ini dilakukan agar kenyamanan jemaah tetap terjaga dan terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan nantinya. Kami dari pihak travel memberikan konsumsi saat jemaah melakukan transit di Jakarta baik ketika keberangkatan menuju Arab Saudi maupun pada saat kepulangan ke Tanah Air.”⁴

Selain itu pelayanan kesehatan juga harus diberikan oleh sebuah perusahaan yang berjalan di bidang tour & travel. Pelayanan

³ Ibu Siti Aminah. “Wawancara dengan Operasional Manager,” 2023

⁴ Ibu Hj. Siti Rahmah.,”Wawancara dengan Direktur&Keuangan,”2023

kesehatan diberikan dari awal sebelum keberangkatan sebagai syarat untuk melaksanakan umrah yaitu berbadan sehat. Sebagaimana wawancara dibawah ini:

“Salah satu syarat untuk melaksanakan umrah adalah jemaah melakukan suntik vaksin meningitis dan booster. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah PT. Avicenna Taibah Wisata memberikan pilihan kepada jemaah. Jemaah bisa melakukan vaksin mandiri dan juga bisa melakukan vaksin melalui travel dimana pihak travel akan mendampingi para jemaah yang akan melakukan vaksin. Bagi jemaah yang belum melakukan vaksin boster pihak travel akan membantu untuk mencarikan tempat vaksin dan mendampingi jemaahnya. Jemaah yang ingin melakukan vaksin secara mandiri akan mendapatkan surat rekomendasi dari pihak travel. Sedangkan jemaah ingin menggunakan jasa dari travel. Jemaah dapat melakukan konsultasi kapan ingin melakukan vaksin kemudian mengisi link vaksin, pilih lokasi untuk melakukan vaksin, kemudian jemaah melengkapi berkas-berkas yang diperlukan dan pihak travel akan mendampingi jemaah yang ingin melakukan vaksin.”⁵

Akomodasi merupakan tempat penginapan sebagai tempat singgah sementara saat jemaah melakukan ibadah di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan paketan harga yang diambil ketika ingin melaksanakan ibadah. Dalam bidang akomodasi ini, PT. Avicenna Taibah Wisata menyediakan hotel bintang 4 seperti hotel Grand Plaza atau setara dan hotel bintang lima seperti Pullman Zam-zam atau setara itu dengan program yang diambil oleh jemaah. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Staff Accouting perusahaan yaitu:

“Hotel yang digunakan PT. Avicenna Taibah Wisata menggunakan hotel berbintang tiga, empat dan lima sesuai

⁵ Ibu Hj. Siti Rahmah.,”Wawancara dengan Direktur&Keuangan,”2023

paketan harga yang dipilih oleh jemaah itu sendiri. Lokasi tempat penginapan jemaah dekat dengan Masjidil Haram agar jemaah bisa memaksimal seluruh kegiatan ibadahnya di Masjidil Haram sehingga bisa melaksanakan sholat lima waktu secara berjemaah. Salah satu penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram adalah Syisyah, Taiba Suites hotel bintang 3, Ollayad, Grand Plaza hotel yang berbintang 4 dan Pullman Zam-zam berbintang 5 dan hotel yang di Mekah adalah Hotel Al-Miqot, dan banyak lagi hotel yang biasanya kami sediakan untuk para jemaah tentu dengan kualitas yang terbaik. Contohnya paket umrah hemat 12 hari dari Banjarmasin Rp.34.800.000 dengan fasilitas hotel bintang 3/setaraf di Mekkah dan Madinah. Paket dengan fasilitas bintang 4/setaraf dari Banjarmasin selama 12 hari sebesar Rp.38.500.000. Harga paket yang ditawarkan setiap saatnya berbeda-beda.’⁶

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian disini adalah keseluruhan dari proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga dapat terciptanya suatu organisasi yang dapat digerakan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kekuatan sebuah perusahaan itu terletak pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber dayanya, dalam mencapai suatu tujuan yang sudah direncanakan. Semakin terkoordinir dan terintegrasi kinerja perusahaan, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

⁶ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staf Accounting,” 2023.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Direktur&Keuangan PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru yaitu:

“Pengelompokan tugas di PT. Avicenna Taibah Wisata dapat dilihat dari struktur organisasi yang sudah ada sejak pertama berdiri hingga sampai saat ini, dan setiap staff memiliki tugas masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada para jemaah”⁷

Hal ini juga disampaikan oleh staff Accounting yaitu:

“Di dalam proses pengorganisasian terdapat pembagian tugas kepada masing-masing karyawan travel dimana pembagiannya memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda. Sehingga karyawan mampu memahami dan mengetahui tugas dan kewajibannya terhadap pelayanan di bagian administrasi atau bagian lainnya. Pembagian tugas dilakukan oleh pimpinan PT. Avicenna Taibah Wisata kemudian disampaikan dan dijelaskan terlebih dahulu kepada manager. Saya sebagai staf Accounting sekaligus Admin yang memiliki tugas untuk mengatur dan mengelola berbagai hal fasilitas untuk jemaah.”⁸

Ditambahkan oleh staf accounting I.

“Saya sebagai staf accounting tidak hanya merekap dan menginput data jemaah, tapi saya juga ditugaskan untuk melayani jemaah travel PT. Avicenna Taibah Wisata yang mana hal ini memang tugas yang sudah diberikan kepada saya yang dibantu oleh rekan saya Nurimah. Sedangkan untuk pemesanan tiket, pemilihan maskapai, hotel, dan lainnya dilakukan langsung oleh pimpinan.”⁹

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam pengorganisasian di PT. Avicenna Taibah wisata ini yang benar-benar melakukan tugasnya dan selalu ada di kantor hanya Ibu Nurimah dan Ibu Mardiana. Secara di lapangan susunan *jobdesc*

⁷ Ibu Hj. Rahmah.,”Wawancara dengan Direktur&Keuangan,”2023

⁸ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staf Accounting,” 2023.

⁹ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staf Accounting,” 2023.

yang diberikan tidak sepenuhnya dilakukan oleh masing-masing karyawan. Ada beberapa karyawan yang melakukan beberapa pekerjaan diluar *jobdesc* nya sendiri. Dalam pelayanan ini ibu Mardiana yang bertanggung jawab.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah manajemen. Pelaksanaan menjadi tolak ukur apakah segala sesuatu yang telah direncanakan sebelumnya dapat dijalankan dengan baik dan lancar ataupun tidak. Dalam pelaksanaan ini pula nantinya dapat dilakukan evaluasi yang sehingga dapat diketahui apakah sudah efektif atau belum.

Fungsi manajemen pelaksanaan dalam segi administrasi yang biasanya dilakukan seperti dalam wawancara dibawah ini:

“Setiap jemaah atau tamu yang datang berkunjung akan langsung mendapatkan pelayanan dari kami seperti salam, mempersilahkan duduk, memberikan dan mempersilahkan tamu untuk minum terlebih dahulu sebelum memulai pembicaraan. Setelah itu staf akan memulai pembicaraan seputar nama, asal, keperluan dan terkait dengan calon jemaah dari mana mendapatkan informasi umrah. Apabila kami sudah mengetahui tujuan dan keperluan tamu maka selanjutnya kami akan menjelaskan terkait paket umrah yang ditawarkan, hal-hal yang termasuk dalam harga paket, persyaratan administrasi, pembuatan paspor serta menawarkan pembuatan paspor melalui perusahaan, menjawab setiap pertanyaan dari calon jemaah dan meminta calon jemaah atau tamu untuk mengisi daftar hadir. Complaint adalah hal yang tidak dapat dihindari dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa umrah. Dalam menghadapi dan menyelesaikan complaint, kami sebagai customer service terlebih dahulu akan mendengarkan sambil memahami complaint dari jemaah kemudian mencoba mencari solusi terlebih dahulu untuk memecahkan dan menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara mandiri tanpa melibatkan

pimpinan kecuali sudah tidak mampu dan memang bukan ranah costumer service maka akan langsung ditanyakan kepada pihak yang bersangkutan juga kepada pimpinan terkait dengan cara penyelesaiannya. Saat calon jemaah tertarik ingin melaksanakan umrah dengan PT. Avicenna Taibah Wisata maka harus melengkapi syarat administrasi salah satunya paspor. Apabila jemaah belum mempunyai paspor dan ingin membuatnya sendiri maka kami dari pihak travel akan memberikan surat rekomendasi travel untuk dibawa ke Kementerian Agama. Selanjutnya jamaah nantinya akan kembali lagi untuk menyerahkan persyaratan beserta paspor dan membayar DP dan pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan dan akan mendapatkan perlengkapan umrah seperti koper, tas tenteng, tas paspor, ihrom, mukena, buku manasik dan kain seragam.”¹⁰

“Pelayanan staf travel ini sangat ramah saat pertama kali saya bertanya-tanya melalui sosial media instagram dan mereka menyarankan saya untuk langsung datang ke kantor untuk penjelasan yang lebih detail lagi. Saat saya berkunjung ke kantor pun diberikan pelayanan yang sangat baik dan ramah juga dan saya dijelaskan lebih lanjut terkait dengan paket umrah yang saat itu ingin saya ambil. Dengan sabar mereka menjawab setiap pertanyaan saya sehingga saya merasa puas dan yakin ingin melaksanakan umrah ikut travel Avicenna Taibah Wisata ini.”¹¹

“Saya senang cara karyawan PT. Avicenna Taibah Wisata ini dalam melayani calon jemaahnya, semua dilakukan dengan baik tanpa memandang seseorang dari luarnya, karena saya saat ke kantor menggunakan pakaian yang biasa saja dengan sepeda motor biasa namun mereka tetap memberikan pelayanan yang baik sampai saya fix memilih paket umrah yang ditawarkan.”¹²

Pelaksanaan bimbingan manasik dilakukan sebanyak dua kali, satu kali saat masih di Tanah Air sebelum keberangkatan dan satu kali lagi saat di Tanah Suci, hal ini dilakukan jika ada jemaah yang lupa tata cara umrah atau sebagainya, sehingga saat bimbingan

¹⁰ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staf Accounting,” 2023.

¹¹ Firmansyah, “Wawancara dengan Jemaah dari Banjarbaru,” 2023.

¹² Nurul Suhada, “Wawancara dengan Jemaah dari Palangkaraya,” 2023.

manasik lagi di Tanah Suci dapat di ingat lebih baik untuk pelaksanaan ibadah.

“Jemaah akan mendapatkan bimbingan manasik 2 minggu sebelum keberangkatan yang dilaksanakan pada hari sabtu bertempat di hotel berbintang Kalimantan Selatan. Ketika di hotel jemaah akan disambut oleh petugas manasik (absen dan membagikan gambaran perjalanan) dan diarahkan duduk di tempat yang sudah disediakan untuk makanan biasanya secara prasmanan. Ketika acara dimulai, jemaah akan diajak untuk nonton bersama terkait dengan gambaran perjalanan dan teknis keberangkatan. Setelah itu barulah masuk ke acara inti yaitu menasik umrah yang disampaikan oleh mutawwif baik materi dan praktek langsung.”¹³

“Bimbingan manasik biasanya di lakukan di hotel baik di Banjarmasin, Banjarbaru, dan Batulicin ini sesuai keputusan dari pimpinan pihak travel dan mayoritas jemaah yang daftar. Dalam pelaksanaan bimbingan manasik ini saya kira tidak berbeda jauh dari travel pada umumnya yang dibagi dalam dua atau tiga sesi, sesi pertama biasanya fokus penyampaian materi dari saya atau mutawwif sedangkan sesi dua dan seterusnya untuk mengulang materi atau menguji pemahaman jemaah, tanya jawab dan praktek. Materi yang disampaikan seperti rukun-rukun umrah, tata cara pelaksanaan umrah, niat dan ihram, tawaf, sa’i, tahalul, doa-doa yang dibaca, cara bertayamum, cara shalat qasar dan jamak, adab saat di Tanah Suci, menghormati jemaah lain baik dari Tanah Air yang sama maupun dari luar, menjaga kesucian tempat, hal-hal yang bisa membatalkan ihram, hal-hal yang bisa menghilangkan pahala umrah dan lainnya. Setelah penyampaian materi jemaah diperbolehkan untuk memberikan pertanyaan jika ada materi yang sudah saya sampaikan belum dipahami atau terlalu cepat dalam penyampaiannya. Dalam penyampaian materi pun saya selalu melakukan pendekatan dan cara penyampaian yang bahasa yang mudah dipahami sehingga jikapun ada pertanyaan biasanya diluar materi yang sudah disampaikan. Setelah selesai materi dan tanya jawab baru saya mengajak jemaah untuk melakukan simulasi atau praktek umrah dengan menggunakan miniatur ka’bah yang sudah di sediakan untuk jemaah. Bimbingan ini juga dilakukan saat di Tanah Suci namun tidak begitu formal seperti di Tanah Air, biasanya dilakukan saat sebelum melakukan ibadah, misal sebelum tawaf saya

¹³ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staf Accounting,” 2023.

mengingatkan jemaah lagi untuk apa saja yang harus dilakukan nantinya, atau saat ingin melakukan ibadah di Mekkah dan Madinah apa saja sunnah sunnahnya, saat mau memasuki Ar-Raudah atau makam Rasulullah Saw biasanya saya selalu memberikan bimbingan terlebih dahulu, karena laki-laki dan perempuan terpisah dan di waktu yang berbeda pula.¹⁴

Bimbingan atau bimbingan manasik menurut para jemaah sebagai berikut:

“Bimbingan yang disampaikan oleh mutawwif sangat jelas dengan tutur bahasa yang baik dan mudah dipahami sehingga saya dengan mudah dapat memahami apa yang beliau sampaikan, saat melakukan praktek beliau juga memperhatikan jemaah dengan seksama sehingga saat itu ada jemaah yang tertinggal rukun umrah dituntun beliau atau diingatkan beliau lagi urutan yang benarnya.”¹⁵

“Saat pelaksanaan bimbingan itu awalnya saya diarahkan untuk mengisi absen hadir terlebih dahulu dan diarahkan untuk mengambil konsumsi berupa snack dan duduk di tempat yang sudah disediakan oleh petugas, petugas travel ini melayani jemaah dengan baik dengan sopan dan ramah, selain itu bimbingan yang diberikan oleh mutawwif juga disampaikan sangat detail bukan hanya rukun atau segala sesuatu yang berhubungan dengan umrah saja, melainkan seperti dimana letak tempat-tempat yang baik saat zaman Rasulullah juga dijelaskan dengan baik. Sehingga saya merasa sangat senang dan tidak sabar untuk cepat berangkat ke Tanah Suci Mekkah dan Madinah”¹⁶

“Pelayanan travel dalam pelaksanaan bimbingan atau manasik ini saya sangat puas, para petugas atau staf travel sangat humble kepada jemaah tanpa pilih-pilih orang. Bimbingan manasik yang diberikan bagus baik dari penyampaian materi, isi materi sampai prakteknya, beliau terlihat sangat berpengalaman dalam penyampaiannya. Dalam penyampaian juga tidak monoton yang tentunya dapat membuat jemaah merasa bosan, namun beliau dapat membungkus kata-kata dengan sangat baik sehingga jemaah yang mendengarkan tidak bosan dan mengantuk.”¹⁷

¹⁴ Ust.Fauzi Rahmani, “Wawancara dengan Mutawwif,” 2023.

¹⁵ Ibu Rosidah, “Wawancara dengan Jemaah dari Samarinda,” 2023.

¹⁶ Liya Rafiah Taslimnor, “Wawancara dengan Jemaah dari Banjarmasin,” 2023.

¹⁷ Muhammad Fahmiannor, “Wawancara dengan Jemaah dari Batulicin,” 2023.

Perjalanan dari Indonesia sampai Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama yaitu kurang lebih 11 jam oleh karena itu, jalur yang dipilih oleh PT. Avicenna Taibah Wisata adalah jalur dengan dua penerbangan yaitu penerbangan domestik dan internasional. Penerbangan domestik dimulai dari bandara Syamsudin Noor Banjarbaru. Jemaah terlebih dahulu kumpul untuk berangkat bersama-sama menuju bandara Soekarno Hatta Jakarta. Setelah tiba di bandara, jemaah tetap menunggu di bandara untuk penerbangan selanjutnya yaitu penerbangan internasional menuju Jeddah.

“Pemesanan tiket untuk penerbangan jemaah dilakukan langsung oleh pimpinan dan tiket ini sesuai dengan paket yang dipilih oleh jemaah. Jemaah dapat melakukan satu kali penerbangan dari Banjarmasin ke Jeddah atau melakukan transit terlebih dahulu. Kami tentu selalu menyediakan alat transportasi yang terbaik untuk jemaah untuk kenyamanan dan kelancaran ibadah juga. Untuk masalah transportasi selama di Arab Saudi PT. Avicenna Taibah Wisata bekerja sama dengan provider-provider yang berada di sana serta mukhasasah-mukhasasah yang bertanggung jawab menangani bus maupun transportasi darat lainnya. Perjalanan dimulai dari Bandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel di Madinah untuk beristirahat sejenak sebelum memulai aktivitas ibadah umrah. Dari Madinah menuju Makkah jemaah juga menaiki bus yang sama. Begitu juga dari Makkah menuju Jeddah untuk pemulangan jemaah ke indonesia.”¹⁸

“Transportasi yang disediakan seperti pesawat itu memang sesuai dengan paketan yang sudah saya pilih, selain itu bus yang disediakan itu sama untuk semua jemaah saat perjalanan dari bandara ke hotel, bus ini saya rasa kualitas baik juga karena difasilitasi AC, dan drivernya juga baik tidak ugal-

¹⁸ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staff Accounting,” 2023.

ugalan sehingga dalam perjalanan kami merasa tenang sampai melihat lihat kota Suci.”¹⁹

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel sehingga jemaah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar dan jemaah memilih menu-menu makanan yang mereka suka. Jemaah mendapatkan jatah makan 3x sehari yaitu pagi, siang, dan malam waktu Arab Saudi.

Sebagaimana yang di katakan oleh Staf Accounting PT. Avicenna Taibah Wisata yaitu:

“Untuk konsumsi kami selalu memberikan menu-menu yang terbaik, mulai dari konsumsi saat bimbingan kami memberikan snack dan makan siang, saat awal keberangkatan juga ada tim kami yang handling melakukan catering sehingga pihak catering akan mengantarkan pesanan ke bandara. Di dalam bus kami juga menyediakan snack untuk jemaah agar tidak ada jemaah yang merasa lapar saat diperjalanan. Di Hotel Mekkah dan Madinah menu makanan disajikan secara prasmanan, Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar terjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jemaah. Untuk menjaga kesehatan jemaah, menu makanan yang disajikan berupa ayam, daging telur dan macam-macam sayuran sehingga bisa menambah kebutuhan gizi dan juga bisa memberikan tambahan energi buat jemaah agar dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah di tanah suci. Menu makanan ada dua varian ada menu Indonesia dan menu banjar dan apabila menggunakan paketan yang mahal biasanya ada makanan free nasi mandhi.”²⁰

¹⁹ Bapak Rustam Mulyadi, “Wawancara dengan Jemaah dari Tenggara,” 2023.

²⁰ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staf Accounting,” 2023.

Tanggapan jemaah mengenai pelayanan konsumsi dari PT.

Avicenna Taibah Wisata yaitu:

*“Saya senang pihak travel berkordinasi dengan bagian hotel untuk menyediakan makanan Indonesia terlebih lagi makanan banjar walaupun rasanya tidak sama persis seperti di Tanah Air namun dapat mengobati rasa rindu saya dengan Tanah Air. Setiap hari menu yang disajikan berbeda-beda sehingga saya sangat menikmatinya dan tidak merasa bosan. Sebenarnya saya tidak terlalu sulit jika tidak makan makanan Indonesia, saya dapat memakan makanan khas Arab juga hal ini tidak terlepas dari makanan yang di masak koki sangat enak dan cocok di lidah saya”.*²¹

*“Dari awal kegiatan bimbingan manasik kami sudah diberikan snack dan nasi dengan citra rasa yang enak, saya menyukai cara travel memilih catering yang terbaik sehingga makanan yang disajikan memang benar-benar enak. Saat di Tanah Suci hotel tempat saya menginap juga menyajikan makanan-makanan yang enak mulai dari kue-kue sampai menu makanan berat disajikan begitu enak, sehingga saya sangat lahap makan di sana, masakan apapun saya coba disana.”*²²

Akomodasi merupakan tempat penginapan sebagai singgah sementara saat jemaah melakukan ibadah di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan paketan harga yang diambil ketika ingin melaksanakan ibadah. Dalam bidang akomodasi ini PT. Avicenna Taibah Wisata menyediakan hotel berbintang empat atau lima dengan program yang diambil oleh jemaah.

Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh staf Accouting perusahaan yaitu:

²¹ Ibu Maulida Sari, “Wawancara dengan Jemaah dari Batulicin,” 2023.

²² Ibu Aisyah Febriyanti, “Wawancara sebagai Jemaah dari Banjarmasin,” 2023.

“Lokasi tempat penginapan jemaah dekat dengan Masjidil Haram agar jemaah bisa memaksimal seluruh kegiatan ibadahnya di Masjidil Haram sehingga bisa melaksanakan sholat lima waktu secara berjemaah. Salah satu penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram adalah Ollayad, Grand Plaza hotel yang berbintang 4 dan Pullman Zam-zam berbintang 5 dan hotel yang di Mekah adalah Hotel Al-Miqot. Hotel yang digunakan jemaah tergantung dengan paket umrah yang dipilih, paket umrah dengan harga hemat maka menggunakan hotel bintang 3, sedangkan harga paket yang menengah untuk hotel bintang 4 dan harga yang cukup mahal untuk fasilitas hotel bintang 5. Namun walaupun hotel bintang 3 atau setaraf kami tentunya memilih hotel terbaik di dibintangnya. Jemaah bisa melakukan upgrade kamar hotel yang dikenakan biaya tambahan.”²³

“Saya menggunakan paket gold saat melaksanakan umrah di PT. Avicenna Taibah Wisata, saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan, hotel bintang 5 yang sangat dekat dengan Masjidil Haram dan akses yang strategis sehingga mudah untuk kemana saja. Terlebih lagi saat ingin melaksanakan ibadah di tidak perlu lama berjalan sehingga cukup mudah mendapatkan shaf depan. Hotel yang strategis ini pula saja dapat dengan mudah menyusuri tempat tempat perbelanjaan untuk mencari oleh-oleh buat keluarga dan kerabat. Hotel yang bersih nyaman dengan fasilitas yang baik sehingga tidak memberikan hambatan saat saya berada di Tanah Suci.”²⁴

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jemaah. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan banyak jemaah yang terserang penyakit. Arab saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari panas pada siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jemaah yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk,

²³ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staf Accounting,” 2023.

²⁴ Fatimatuzzahra, “Wawancara dengan Jemaah dari Batulicin,” 2023.

demam, dan lain sebagainya. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Staf Accounting perusahaan yaitu:

“Kalau untuk pelayanan kesehatan biasanya kami lebih mengkhususkan untuk jemaah haji sedangkan untuk jemaah umrah biasanya jemaah membawa keperluan obat-obatan sendiri tergantung penyakit yang diderita oleh jemaah. Namun kami dari perusahaan juga menyediakan obat-obat umum seperti obat magh, sakit kepala, demam dan lainnya. Sedangkan jika ada jemaah yang lupa membawa obat dan mereka lagi sakit kami bantu untuk membelikan obat disana.”²⁵

d. Pengawasan (*Controlling*)

Setelah ketiga fungsi manajemen tersebut telah dilaksanakan maka penilaian dan koreksi sangat diperlukan dalam aktivitas pengawasan. Semua fungsi manajemen yang telah dilaksanakan tidak akan efektif tanpa adanya sebuah pengawasan. Setelah proses perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan. Pengawasan ini merupakan salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan evaluasi maupun penilaian dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa saja yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula. Dengan fungsi pengawasan ini semua yang telah dilaksanakan bisa diketahui kekurangan dan kelebihanannya.

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan

²⁵ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staf Accounting,” 2023.

sebelumnya. Dengan demikian pengawasan dimaksudkan untuk mencegah atau untuk memperbaiki kesalahan dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah diberikan oleh pengawas, mencakup tugas untuk melihat kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai rencana atau tidak. Pelaksanaan kegiatan dievaluasi dan penyimpangan-penyimpangan yang terjadi akan diperbaiki.

Sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

Pengawasan dilakukan langsung oleh atasan atau yang mewakili untuk mengikuti setiap kegiatan ibadah umrah baik saat masih berada di Tanah Air sampai ikut pergi ke Tanah Suci demi menjaga keamanan dan kenyamanan jemaah, dengan begitu hal-hal yang kemungkinan menjadi halangan dapat diantisipasi atau dicari jalan keluarnya. Biasanya atasan memantau secara langsung seluruh plan yang sudah ada apakah sudah berjalan atau dilaksanakan dengan baik. Atasan juga biasanya menanyakan kepada jemaah-jemaah apakah ada halangan atau kesulitan dalam beribadah di Tanah Suci terlebih untuk orang tua, ibu hamil atau lainnya yang kemungkinan besar memerlukan bantuan kepada petugas.²⁶

“Pengawasan atau evaluasi ini tidak hanya dilakukan oleh pimpinan saja, melainkan dilakukan oleh ketua tim saat kegiatan berlangsung. Contohnya saat administrasi maka bagian staff atau karyawan yang melakukan pengawasan mulai dari mengecek berkas-berkas jemaah apakah masih ada yang belum lengkap, sehingga dapat diinformasikan kepada jemaah untuk melengkapi berkas yang belum ada. Di bagian bimbingan manasik siapa yang bertanggung jawab maka ia yang akan memantau kegiatan bimbingan apakah sudah berjalan dengan semestinya atau kah tidak. Tim keberangkatan akan melakukan pengawasan seperti mendata jemaah apakah sudah berkumpul semua, syal, dan koper jemaah apakah sudah sesuai dengan jumlah manifest. Dan tim lainnya pun seperti itu juga, jadi setelah itu biasanya kami melakukan rapat sebelum dan sesudah keberangkatan, sehingga apapun yang menjadi kendala dan

²⁶ Ibu Mardiana, “Wawancara dengan Staf Accounting,” 2023.

*sebagainya disampaikan saat rapat tersebut dan mencari solusinya untuk kebaikan kedepannya.*²⁷

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Umrah

Meskipun fungsi manajemen sudah diterapkan, bukan berarti PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel tidak memiliki faktor pendukung dan penghambat dan beberapa persoalan dalam memberikan pelayanan jemaah umrah. Beberapa permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah, diketahui dari penjelasan Ibu Siti Aminah selaku Operasional Manager mengatakan:

“Adanya harga tiket yang berubah-ubah membuat PT. Avicenna Taibah Wisata kesulitan dalam melakukan beberapa hal, timbulnya persaingan yang ada dikarenakan banyaknya travel-travel penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap travel-travel penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Harga dolar yang semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah. Namun karyawan yang terlibat dalam perusahaan PT. Avicenna Taibah Wisata itu sendiri tidak menjadikan masalah yang besar untuk menjalankan tugasnya masing-masing dalam perusahaan itu tersebut. Kurangnya pengetahuan dari calon jemaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah. PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru terus membimbing para jemaah dalam melaksanakan ibadah yang sesuai dengan syariat.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah travel bekerjasama dengan pihak yang sudah berkompeten dalam pelayanan haji dan umrah. Maka dari itu berbagai perlengkapan dan fasilitas untuk memenuhi keinginan jemaah. Fasilitas yang telah disiapkan meliputi pembimbing yang sudah berpengalaman, dokter pendamping, konsumsi akomodasi dan sarana transportasi yang memadai diharapkan agar jemaah bisa menjalankan ibadah haji atau umrah dengan lancar, tertib, aman dan nyaman sehingga sesuai dengan syariat dan menjadi haji yang mabrur.

Dalam melaksanakan ibadah umrah, para calon jemaah pasti mengharapkan kesempurnaan dalam beribadah kepada Allah SWT. Hal yang demikian tidak akan pernah terwujud tanpa adanya pendukung

²⁷ Ibu Siti Aminah. “Wawancara dengan Operasional Manager,” 2023

*oleh sarana-prasarana yang ada dan memadai baik ketika di tanah air maupun di tanah suci mekkah. Bimbingan persiapan ketika di tanah air seperti manasik haji lebih diutamakan, bimbingan ini dipersiapkan untuk para jemaah agar lebih memahami tentang pelaksanaan ibadah haji.*²⁸

B. Pembahasan

1. Manajemen Pelayanan Umrah PT. Avicenna Taibah Wisata

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan selama ini peneliti menganalisis dari hasil yang didapat sesuai dengan metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Untuk menganalisis hasil penelitian, peneliti mengimplementasikan pemberian kesan, pendapat atau pandangan dari hasil wawancara dengan informan.

Pelayanan yang diterapkan oleh PT. Avicenna Taibah Wisata memperlihatkan gairah kerja dan etos yang tinggi yang menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jemaahnya, serta memiliki keterampilan, kehandalan, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan jemaahnya. Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan dalam menjalankan ibadah umrah dapat mencapai kesempurnaan ibadahnya, dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jemaah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan mendatang.

²⁸ Ibu Siti Amin ah. "Wawancara dengan Operasional Manager," 2023

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai dan bagaimana cara agar dapat mencapai tujuan tersebut.²⁹ Perencanaan merupakan sebuah proses penyusunan yang memiliki metode, strategi dan Langkah-langkah yang efektif untuk mencapai sebuah visi dari perusahaan. Peneliti telah melakukan wawancara dan pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan PT. Avicenna Taibah Wisata dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan dalam pelayanan kepada jemaah. Peneliti menganalisis bahwa proses yang diberikan sudah cukup baik. Pimpinan menyusun perencanaan dengan baik dan jelas yang diterapkan di PT. Avicenna Taibah Wisata karena sebagian besar langkah-langkah dalam memberikan pelayanan tertulis di dalam *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dan *job desk* PT. Avicenna Taibah Wisata. Pimpinan memberikan Langkah-langkah ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan karyawan terarah dengan baik dan pelayanan yang diberikan kepada para tamu maupun jemaah merupakan pelayanan terbaik yang diberikan.

Penerapan fungsi manajemen pada perencanaan di PT. Avicenna Taibah Wisata sebagaimana hasil yang sudah disampaikan sebelumnya maka dalam penerapannya sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari awal sebelum keberangkatan mengecek terlebih dahulu provider yang telah bekerja sama, jadwal keberangkatan, visa jemaah

²⁹ M. Manullang, *Dasar-dasar Manajemen* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2015).

apakah semuanya sudah sesuai semuanya. Selain itu PT. Avicenna Taibah Wisata juga memberikan fasilitas untuk jemaah mulai dari keberangkatan di tanah air ke tanah suci sampai pulang kembali ke tanah air. Kemudian, sampai dengan bimbingan umrah kepada jemaah. Dengan kata lain PT. Avicenna Taibah Wisata sudah merencanakan dari awal pendaftaran, akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan dan lainnya.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan menentukan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokkan tugas-tugas dan membagikannya kepada karyawan.³⁰ Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa fungsi pengorganisasian mempunyai peran penting dalam proses jalannya kegiatan yang akan dilaksanakan dan telah dilakukan perencanaan sebelumnya untuk membantu tercapainya hasil yang diinginkan.

Dalam pelaksanaan pelayanan sebelumnya PT. Avicenna Taibah Wisata melakukan pengorganisasian hal tersebut dilakukan agar karyawan memiliki fokusnya masing-masing dan diharapkan dapat memberikan hasil yang maksimal. Dengan adanya pengorganisasian maka perencanaan yang telah ditetapkan akan lebih mudah dalam melaksanakannya karena seperti yang diketahui bahwa di dalam pengorganisasian terjadi proses pengelompokkan tugas dan pembagian tugas kepada seluruh karyawan.

³⁰ Morissan, *Manajemen Media Penyiaran Strategi Mengelola Radio Dan Televisi* (Jakarta: Kencana, 2011).

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

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

- 1) Manajer harus mengetahui tujuan organisasi yang ingin dicapai.
 - 2) Penentuan kegiatan-kegiatan. Artinya manajer harus mengetahui, merumuskan, dan menspesifikasikan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan dan menyusun daftar kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.
 - 3) Pengelompokkan kegiatan-kegiatan. Artinya manajer harus mengelompokkan kegiatan-kegiatan ke dalam beberapa kelompok atas dasar tujuan yang sama. Kegiatan yang berkaitan erat disatukan ke dalam satu departemen.
 - 4) Pendelegasian wewenang. Artinya manajer harus menetapkan besarnya wewenang yang akan didelegasikan kepada setiap departemen.
- Pengorganisasian pada PT. Avicenna Taibah Wisata yang saling terkait dengan pelayanan kepada jemaah. Diantara teori pengorganisasian dengan penerapannya di PT. Avicenna Taibah Wisata sudah berjalan cukup baik. Dapat dilihat dengan adanya pengelompokkan atau membagi tugas masing-masing setiap orang

sesuai dengan posisi dan ketentuannya. Dengan memberikan tugas yang sesuai maka dapat memberikan layanan yang maksimal untuk kenyamanan dan keamanan jemaah.

- 5) Rentang kendali. Artinya manajer harus menetapkan jumlah karyawan pada setiap departemen.
- 6) Peranan perorangan. Artinya manajer harus menetapkan dengan jelas tugas setiap individu karyawan untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan
- 7) Tipe organisasi. Artinya manajer harus menetapkan tipe organisasi apa yang dipakai apakah *line organization*, *line and staff organization*, atau *function organization*.
- 8) Struktur organisasi. Artinya manajer harus menetapkan struktur organisasi yang akan digunakan.³¹

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

Dari pemaparan di atas dapat peneliti analisis setelah melihat hasil lapangan, bahwa pengorganisasian PT. Avicenna Taibah Wisata belum berjalan cukup baik karena langkah-langkah di atas masih sebagian yang dilaksanakan yang menghasilkan struktur organisasi

³¹ Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014).

perusahaan, pembagian dan penempatan karyawan perdivisi, penjabaran tugas-tugas karyawan, menetapkan jalinan hubungan antara pimpinan dengan karyawan maupun sebaliknya juga sesama karyawan. Mulai dari pendaftaran, bimbingan manasik, akomodasi, transportasi, konsumsi jemaah sampai dengan kesehatan jemaah dijalankan sesuai aturan pelayanan kepada jemaah untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan jemaah. Secara teoritis perusahaan ini sudah melaksanakan langkah seperti yang dijelaskan sebelumnya. Namun secara nyata di lapangan, karyawan di perusahaan ini masih ada yang mengerjakan pekerjaan diluar *jobdesk* nya. Hal ini terjadi karena karyawan yang aktif dan berada di kantor hanya beberapa orang saja.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

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

Bonner and Sprinkle as *reward and compensation systems focus on motivating and increasing the performance of individuals and groups within organisations by achieving congruence between their*

*goals and activities and those of the organisation.*³² Artinya sistem penghargaan dan kompensasi yang diberikan memiliki fokus untuk memotivasi dalam meningkatkan kinerja individu dan kelompok dalam organisasi agar dapat mencapai tujuan dan tugas yang selaras dari sebuah organisasi.

Berdasarkan data di atas maka dapat peneliti analisis, bahwa fungsi pelaksanaan PT. Avicenna Taibah Wisata dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. PT. Avicenna Taibah Wisata melakukan fungsi pengarahan dengan menjalankan langkah-langkah berikut:

A. Pemberian Motivasi

*A motivated workforce can be a significant factor organizational succes. When employees are motivated to work at higher levels of productivity the organization as a whole runs more effciently and is more effective at reaching its goals.*³³ Karyawan yang termotivasi menjadi faktor penting dalam kesuksesan sebuah organisasi. Ketika karyawan trmotivasi terutama produktivitas untuk bekerja akan lebih tinggi, pekerjaan akan berjalan lebih efesien dan efektif dalam mencapai tujuannya. Pemberian motivasi PT. Avicenna Taibah Wisata dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan melalui pertemuan yang diadakan juga melalui sosial media.

B. Penjalinan Komunikasi

³² Teemu Malmi and David A. Brown, "Management Control System As A Package- Opportunities, Challenges And Research Directions", Journal Elsevier.

³³ Ajita Chandra, et al. Eds "Reward Management Practices And Its Impact On Employees Motivattion: An Evidence From Some Service Organization In Lucknow", *International Journal Of Research In Computer Application and Management* (8), no (3), 2018..

Pihak PT. Avicenna Taibah Wisata menjalin hubungan dengan pihak-pihak yang terkait mulai dari alim ulama, pemerintah, klinik kesehatan, dan pihak penyedia perengkapan umrah, penyedia konsumsi, penerbangan, perlindungan. Pimpinan PT. Avicenna Taibah Wisata juga menjalin hubungan baik dengan para karyawan dengan cara melakukan diskusi secara pribadi ataupun secara bersama-sama.

C. Pemberian *Reward*

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

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

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan atau yang disebut juga dengan pengendalian merupakan fungsi terakhir dalam proses pelaksanaan manajemen.

Fungsi ini sangat penting dalam menentukan pelaksanaan manajemen karena berperan untuk mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan atau kesalahan, memperbaiki berbagai penyimpangan, dan juga mempertebal rasa tanggungjawab.³⁴ Pengawasan juga dapat dikatakan sebagai bentuk tindakan untuk mengetahui apakah tugas yang telah dilaksanakan selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan.

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

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Umrah

³⁴ Husein Umar, *Bussines An Introduction* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003).

Sebuah perusahaan yang dijalankan tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Faktor pendukung menjadi sumber kekuatan atau peluang untuk perusahaan yang dapat menjadi daya tarik jemaah untuk menggunakan dan mempercayai jasa tersebut. Sedangkan faktor penghambat jika tidak dicari jalan keluar atau solusinya akan menjadi hambatan kegiatan atau perusahaan yang akan dijalankan.

Berdasarkan hasil penelitian faktor pendukung yang membantu dalam memberikan pelayanan yang dimiliki PT. Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru yaitu:

- a. Pembimbing yang berpengalaman dan berpengetahuan tentang umrah dapat membantu jemaah melakukan ritual umrah dengan lancar dan memberikan pengalaman yang memuaskan.
- b. Akomodasi hotel yang nyaman dan strategis dapat membuat jemaah merasa puas dan nyaman selama perjalanan umrah.
- c. Transportasi yang efektif dan aman dapat membantu jemaah melakukan perjalanan umrah dengan lancar dan tanpa hambatan.
- d. Komunikasi yang efektif antara Perusahaan dan jemaah dapat membantu memastikan bahwa jemaah mendapatkan informasi yang akurat dan terkini tentang perjalanan umrah
- e. Sistem informasi yang efektif dapat membantu perjalanan umrah dan memastikan bahwa jemaah mendapatkan pelayanan yang baik.

Sedangkan faktor penghambat dari PT.Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru ini yaitu:

- a) Harga tiket yang sewaktu bisa berubah membuat PT.Avicenna Taibah Wisata kesulitan dalam melakukan bebarapa hal.
- b) Timbulnya persaingan yang ada dikarenakan banyaknya travel-travel penyelenggara ibadah umrah maka dapat mengurangi kouta yang diberikan kepada setiap travel-travel ibadah haji umrah.
- c) Harga dolar yang semakin meningkat akan berpengaruh dalam perusahaan PT.Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru.
- d) Kurangnya pengetahuan dari calon jemaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah.