

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil dan Sejarah PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin

Taibah berdiri pertama kali pada tahun 2005 beralamatkan di Jl. Muhammad Yamin di Samarinda tanpa berbadan hukum. Taibah mengikuti mekanisme sebagai travel dengan menjadi cabang PT. Menara Suci Sidoarjo Jawa Timur. Di tahun 2010 Tour & Travel Taibah baru berbadan hukum, Taibah mengelola sendiri sekalipun belum memiliki ijin Umrah dan izin haji, tetapi proses yang dilakukan seperti Travel berizin. Taibah berdiri dari kumpulan Alumni Al-Azhar Mesir dari gagasan Ust. Yuliansyah, Lc, MA.

Tahun 2012 Taibah membuka Cabang di Banjarmasin dengan pimpinan Ust. H. Uria Hasnan Lc, MA yang berkantor di Jl. Sultan Adam No.4 RT.22 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara dan memiliki izin pertama dari Kemenag Provinsi dengan nomor D/397/2012 dan diperpanjang di tahun 2015, perpanjangan berlaku untuk jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang dengan mengajukan permohonan kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah paling lambat 3 bulan sebelum jangka waktu izin operasional berakhir, untuk izin Umrah (PPIU:176/2015). Izin haji 2015: 269/2015. Dan berdirilah Taibah.

2. Dasar Hukum PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin

- a. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik INDONESIA Tahun 2008 nomor 60, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-undang 9 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5061).
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345).
- c. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8).
- d. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168)
- e. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016.
- f. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah 9 Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 366).

3. Tujuan, Tugas dan Fungsi

a. Tujuan

Tujuan berdirinya PT. Taibah Semesta Wisata II adalah:

Berusaha dalam bidang biro perjalanan wisata.

b. Tugas

PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin melaksanakan tugas sebagai berikut:

Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata, yang meliputi sarana wisata, objek dan daya tarik wisata dan jasa parawisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia, dalam bentuk paket wisata.

- 1) Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui Agen Perjalanan Wisata dan menjualnya langsung kepada wisatawan.
- 2) Menjual tiket dan tour
- 3) Menyediakan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang di jual.
- 4) Menyediakan layanan angkutan wisata
- 5) Pemesanan akomodasi, restoran, tempat konvensi dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke objek dan daya tarik wisata.
- 6) Kepengurusan dokumen perjalanan, berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan.
- 7) Menyelenggarakan panduan wisata¹

¹ Wawancara dengan Ustaz H. Uria Hasnan Lc, MA, Kepala PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin, 18 Oktober 2018.

- 8) Penyelenggaraan perjalanan ibadah agama dan penyelenggaraan perjalanan intensif.

c. Fungsi

- 1) Dalam hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.
- 2) Biro perjalanan wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak di antara wisatawan dan industri wisata.
- 3) Biro perjalanan wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
- 4) Biro perjalanan wisata sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha, BPW aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri.

4. Visi dan Misi

Visi dan Misi PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Visi PT. Taibah Semesta Wisata II

Yaitu menjamin Haji dan Umrah selalu bersama pembimbing

b. Misi PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin

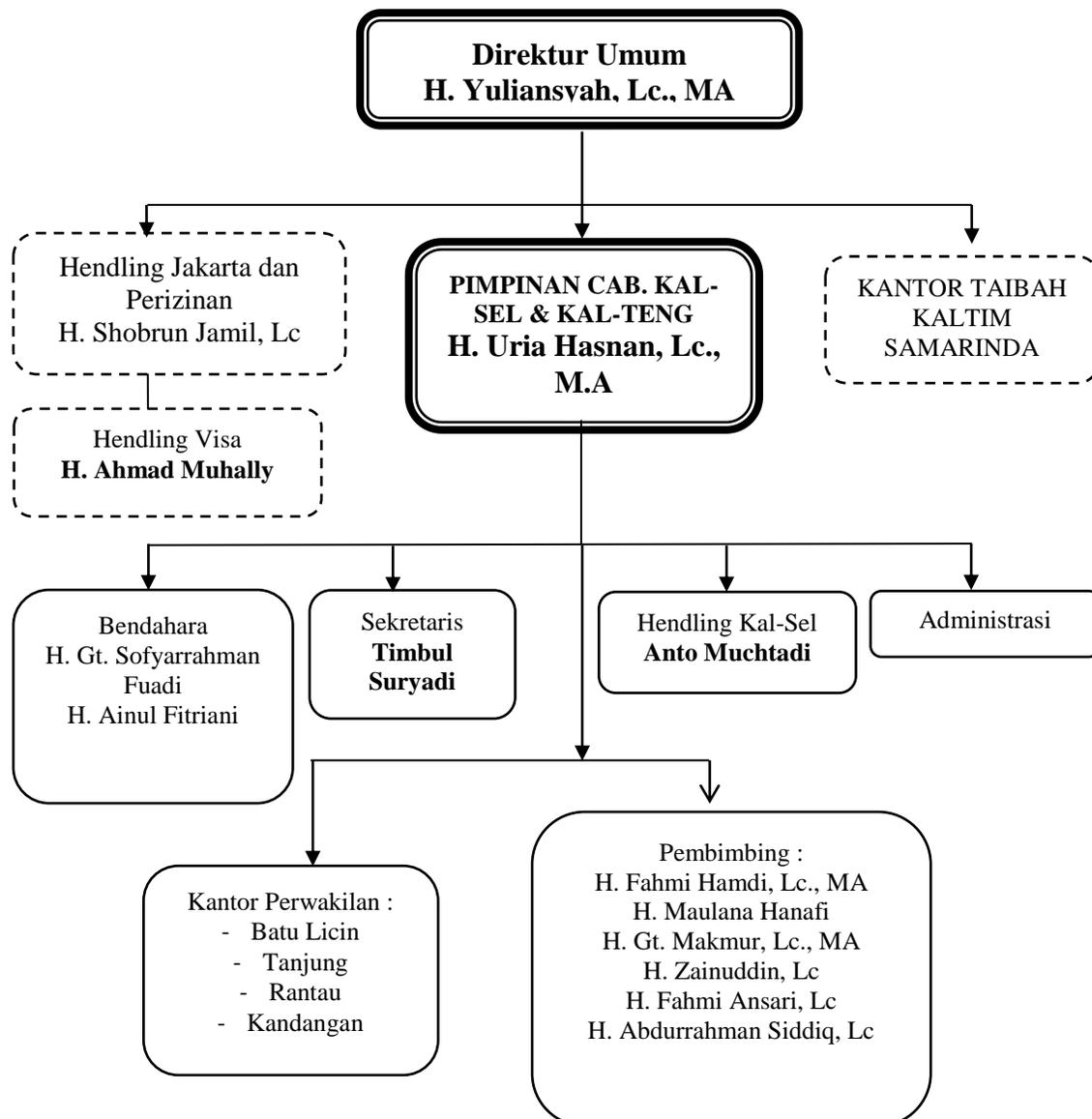
- 1) Berdakwah melalui Haji dan Umrah

- 2) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama
- 3) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel

Pelaksanaan tugas dan fungsi serta kewenangan dalam mengelola sumber daya dan kebijakan yang dipercayakan kepadanya berdasarkan perencanaan. Komitmen menyelenggarakan akuntabilitas kinerja yang baik diawali dengan tersedianya perencanaan kinerja sebagai tahapan penting dalam melaksanakan rencana, yang akan menuntun manajemen dan seluruh anggota organisasi dalam mencapai kinerja yang diinginkan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, sebagai perwujudan dan pertanggung jawaban keberhasilan dan kegagalan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan sebagai upaya mewujudkan kinerja organisasi komprehensif, terukur, dan mendorong terselenggaranya pemerintahan yang berorientasi pada hasil serta membantu kelancaran pelaksanaan penilaian kinerja.

5. Struktur Organisasi

STRUKTUR PELAKSANAAN PT. TAIBAH SEMESTA WISATA II CAB. Kal-Sel dan Kal-Teng BIRO PERJALANAN UMRAH DAN HAJI KHUSUS



Data dan Informasi kepegawaian merupakan alat yang mampu digunakan untuk mengevaluasi kegiatan yang sudah berlangsung dan untuk menentukan kebijakan di masa yang akan datang, Informasi Kepegawaian dapat dijadikan masukan dan referensi dalam perencanaan dan penyusunan kebijakan di bidang kepegawaian, selain itu dapat juga dijadikan bahan dokumentasi penting akibat adanya perubahan.

6. Manajemen Perencanaan pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin

a. Manajemen Perencanaan

Berikut adalah proses pendaftaran, keberangkatan sampai kepulangan jemaah calon haji dan umrah:

- 1) Mengisi formulir registrasi
- 2) Melengkapi persyaratan:
 - a. Menyerahkan/mengirimkan data diri sesuai paspor 1 bulan sebelum keberangkatan.
 - b. Paspor berlaku minimal 7 bulan pada saat entry visa dan nama tertulis di paspor minimal 3 (contoh: Muhammad Ramli Thalib).
 - c. Pasfoto berwarna terbaru, background putih, fokus wajah 80%, 4x6=4 lembar (bagi wanita memakai jilbab).
 - d. Surat nikah asli untuk suami istri (<45 tahun) disertakan fotocopy KTP dan KK.
 - e. Akta lahir asli bila membawa anak.
 - f. Fotocopy KTP dan KK bagi wanita (<45 tahun).
 - g. Fotocopy KTP dan KK bagi pria (>17 tahun) bila berangkat sendiri.

- h. Diharuskan untuk suntik meningitis dan kartu suntik meningitis diserahkan kepada penyelenggara.
- 3) Melunasi biaya.
 - 4) Mengikuti manasik haji dan umrah
 - 5) Proses keberangkatan
 - 6) Bimbingan di tanah suci
 - 7) Bimbingan ibadah haji dan umrah
 - 8) Proses pemulangan

b. Produk Manajemen Haji Dan Umrah PT. Taibah

Sesuai dengan visi dan misi PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin adalah menyediakan paket umrah yang hemat dan berkualitas, maka paket produk yang dijual oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin. Berikut adalah daftar harga paket beserta program haji dan umrah PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin, yaitu:

TABEL 4.1 Program Haji Dan Umrah PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin 1440 H / 2018-2019 M

Program					
Haji Khusus					
Harga			157.500.000		
Umrah					
Paket					
	Standar	Zam-zam	Hemat	+Mesir	+Turki zamzam
Harga					
10 Hari	-	-	23.000.000	-	-
13 Hari					35.000.000
12 Hari	26.000.000	32.000.000			
14 Hari	27.800.000	34.800.000			
15 Hari			26.000.000	30.000.000	

Sumber : Brosur PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin

Hotel : Mekkah - Standar : Saraya/setara (\pm 300 m) - Zamzam : Grand Zamzam

Madinah - Standar : Ansar J / Setara (\pm 100 m) - Zamzam : Nokhbah

**c. Penerapan Manajemen Perencanaan pada PT. Taibah Semesta Wisata
II Kota Banjarmasin.**

Manajemen haji dan umrah PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan minat jemaah calon haji dan umrah. Adapun fungsi manajemen yang diterapkan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin, yaitu:

1) Perencanaan

Perencanaan yang diterapkan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin adalah untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Untuk saat ini, perencanaan yang diterapkan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin adalah meningkatkan penjualan. Dengan menargetkan umrah minimal 350 jemaah umrah dalam satu tahun dan untuk jemaah haji tidak ditargetkan berapa jumlah jemaahnya dikarenakan biayanya yang mahal, serta jangka waktunya yang panjang. Efektif kerja PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dalam pelaksanaan umrah (minimal) dan haji sekali setahun, dimanfaatkan untuk melakukan promosi kepada calon jemaah. Dalam 1 tahun, PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin maksimal memberangkatkan 350 jemaah dan minimal 20 jemaah. Oleh karena itu, PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin harus mampu meningkatkan minat calon jemaah haji dan umrah. Semakin bagus perencanaan yang diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin maka jemaah yang mendaftar pun semakin banyak. PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin berusaha memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada jemaah bukan kemurahan.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin yaitu Kepala Pimpinan yang bertanggung jawab atas semua aktifitas yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin mulai dari staf administrasi, staf handling Kal-sel, staf sekretaris, staf bendahara serta pembimbing.

Administrasi bertugas selalu aktif menghubungi jamaah untuk menanyakan kelengkapan berkas jamaah tersebut. Baik itu fotocopy KTP, foto, kartu vaksin, pasport dan lain sebagainya.

Hendling bertugas Mempersiapkan Paspor, Visa, Health Certificatel, Fiskal dll agar tidak tertinggal apabila pimpinan akan melakukan perjalanan bisnis keluar negeri serta seluruh proses yang berkaitan dengan persyaratan keberangkatan. Sekretaris bertugas mempersiapkan surat Tugas atau Surat Perintah Jalan bagi jamaah atau pimpinan yang akan melakukan perjalanan, Memesan atau membeli Tiket perjalanan, membuat dan menyimpan daftar alamat penginapan, hotel, biro perjalanan, travel bank, kantor/perusahaan yang akan dihubungi. mempersiapkan peta untuk kota yang akan dikunjungi (jika pimpinan meminta), menyimpan kuitansi, cek, buku tabungan, kartu kredit, prangko dan materai, mempersiapkan surat keterangan sehat dari dokter, membuat daftar perjalanan.

Bendahara bertugas memberikan pelayanan kepada calon jamaah yang ingin mendaftar, membayar down payment (DP) ataupun melakukan pelunasan. Bendahara harus siap memberikan penjelasan kepada jamaah seputar pembayaran umrah ataupun haji.

Pembimbing, merupakan orang yang bertugas mendampingi perjalanan ibadah haji atau umrah seseorang. Dengan kata lain pembimbing adalah pemandu haji atau umrah agar perjalanan ibadah di tanah suci dapat berjalan lancar. Pembimbing bertugas sebagai berikut:

- a) Proses keberangkatan
 - 1) Proses bimbingan manasik haji dan umrah
 - 2) Mengikuti kegiatan di asrama embarkasi
 - 3) Dua jam sebelum keberangkatan, jamaah diharapkan berkumpul di pusat informasi di bandara
 - 4) berdoa bersama
- b) Proses bimbingan di tanah suci
 - 1) Mengantar jamaah ke tempat perbelanjaan

Pembimbing juga memiliki tugas untuk mengantar jamaah menuju daerah pusat perbelanjaan sehingga para jamaah tidak kebingungan saat ingin berbelanja atau mencari oleh-oleh untuk dibawa pulang.

2) Membantu jemaah yang tersesat

Jika terdapat jemaah yang tersesat maka tugas pembimbing adalah membantu jemaah tersebut untuk menemukan kembali rombongannya.

3) Membantu Penyelesaian masalah jemaah yang terjadi selama di tanah suci

Ketika berada di tanah suci tentu setiap orang mengharapkan kelancaran tanpa ada masalah, seandainya terdapat masalah maka salah satu tugas pembimbing adalah membantu menyelesaikan masalah jemaah tersebut.

4) Memberikan informasi tentang bahasa dan budaya Arab

Pembimbing juga berperan untuk memberikan informasi yang terkait dengan penggunaan bahasa Arab. Pembimbing memberikan penjelasan tentang petunjuk, arah ataupun yang menggunakan bahasa Arab kepada para jemaah. Selain itu, pembimbing juga bertugas untuk menceritakan tentang budaya bahasa Arab sehingga jemaah dapat mengerti hal-hal penting yang ada di dalam budaya masyarakat Arab sehingga para jemaah dapat terhindar dari hal-hal yang bertentangan dengan norma dan budaya Arab.

5) Mengantar jemaah yang sakit ke rumah sakit

Tugas Pembimbing dan pendamping pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dibagi 4 tempat yaitu:

- a) Tugas di Airport Syamsudin Noor
 - 1) Menenangkan jemaah dan mengkoordinasikan jemaah menuju pesawat
 - 2) Pastikan label bagasi yang dimasukkan sudah diterima dan dihitung

- b) Tugas di Airport Cengkareng Soeta
 - 1) Mengkoordinasikan jemaah menuju pintu keluar dan bertemu kepada headling Taibah di Jakarta: Ust. H. Shobrun Jamil, Lc.
 - 2) Di imigrasi Jakarta mengkoordinasikan jemaah menuju imigrasi sampai ke pesawat
 - 3) Mengajarkan hal-hal yang praktis
Pembimbing juga berperan untuk mengajarkan hal-hal praktis seperti bahasa Arab praktis yang sering digunakan sehari-hari atau menunjukkan jalur perjalanan yang lebih cepat serta hal-hal yang bersifat praktis lainnya.

- c) Tugas di Airport Jeddah
 - 1) Keluar dari pesawat lebih awal untuk menunggu jemaah diruang tunggu kedatangan
 - 2) Mengkoordinir jemaah diruang kedatangan dengan satu perkumpulan

- 3) Memberitahu headling Taibah di Saudi Arabia atas nama Mustafa atau H. Ahmad Hasani
 - 4) Menggerakkan jemaah menuju imigrasi dan memastikan paspor ditangan jemaah
 - 5) Setelah imigrasi, pembimbing wajib mengecek jumlah bagasi yang keluar melalui ekstrai bersama bagasi yang telah dihitung
 - 6) Menuju bus yang telah disediakan
 - 7) Memimpin doa kedatangan di dalam bus
- d) Tugas di Mekah dan Madinah
- 1) Membantu mengkoordinasikan jemaah bersama tim Taibah yang ada disana
 - 2) Memimpin ceramah setiap kali di bus
 - 3) Memimpin doa selama berumrah
 - 4) Membawa jemaah bersama tim ke area sekitar mesjid sambil memberi tausiyah
- c) Bimbingan Ibadah
- 1) Memberikan panduan dan bimbingan pelaksanaan ibadah haji dan umrah
- Peran utama pembimbing lainnya yaitu memberi panduan atau bimbingan kepada jemaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Ibadah haji dan umrah merupakan serangkaian ibadah yang memerlukan ketangguhan fisik dan mental serta merupakan

rangkaian ibadah yang cukup banyak prosesinya, oleh karena itu demi menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah maka diperlukan adanya pembimbing

2) Mengantar jemaah untuk menunjukkan lokasi ibadah

Bagi para jemaah yang baru pertama kali pergi ke tanah suci tentu peran pembimbing ini sangat diperlukan untuk memandu para jemaah menuju lokasi atau tempat ibadah.

3) Menceritakan kisah tentang para nabi dan rasul serta tanah suci

Peran pembimbing lainnya yaitu menceritakan kisah-kisah teladan para nabi dan rasul atau tentang tanah suci kepada para jemaah selama perjalanan. Hal ini dilakukan agar jemaah tidak merasa bosan serta dapat mengambil hikmah dari kisah yang diceritakan.

d) Tahap Pemulangan

1) Jemaah haji dan umrah tidak bisa langsung pulang ke kampung halaman begitu mereka mendarat di bandara, para jemaah harus diperiksa terlebih dahulu, baik dokumen maupun kondisi kesehatannya di asrama haji.

2) Berkoordinasi dengan panitia Kemenag kabupaten dan kota masing-masing.

Jika terdapat jamaah yang mengalami sakit ketika melaksanakan ibadah haji atau umrah, maka tugas pembimbing mengatarkan jamaah tersebut menuju rumah sakit untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan.

Seluruh divisi yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin saling berkaitan antara satu dan lainnya mulai dari administrasi, handling, sekretaris, bendahara, dan lain-lain.

Pada tahun 2018, pemberangkatan jamaah haji sampai saat ini PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin sudah mendapatkan 4 visa haji dari Kedutaan Besar Arab Saudi, sedangkan untuk pelaksanaan umrah dilaksanakan pada 11 Oktober, 22 November, dan 5 Desember 2018. Seluruh karyawan yang ada pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin mulai menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan oleh jamaah haji dan umrah.

Perlengkapan yang disiapkan oleh karyawan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin mulai dari pembuatan id card, kelengkapan berkas, dan perlengkapan umrah seperti koper, kain ihram, mukena dan lain-lain. Pada saat pemberangkatan, seluruh staf yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin ikut terjun langsung ke lapangan untuk membantu jamaah yang akan berangkat. Baik itu dari sekretaris, bendahara, handling serta pembimbing. Bahkan pimpinan selalu terjun langsung membantu jamaah di bandara bahkan langsung mengantarkan jamaah ke Arab Saudi.

Ini merupakan bentuk perencanaan yang diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh karyawan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin akan diawasi oleh komisaris PT. Taibah Semesta

Wisata II Kota Banjarmasin. Baik itu pengawasan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengawasan secara langsung dapat dilakukan dengan cara pimpinan terjun langsung ke ruangan karyawan untuk mengecek kinerja karyawan. Apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan maka pihak pimpinan akan menegur langsung karyawan tersebut. Sedangkan pengawasan secara tidak langsung, Pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin memanfaatkan media sosial yaitu whatsapp untuk mengontrol kinerja karyawan di lapangan.

Pengawasan secara tidak langsung dapat dilakukan ketika pimpinan berada di luar kota. Whatsapp ini juga digunakan oleh para karyawan dan pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin untuk saling terhubung satu dengan lainnya. Saling mengkomunikasikan segala sesuatu terkait pekerjaan di PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin. Inilah penerapan fungsi manajemen yang diterapkan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan dalam meningkatkan minat terhadap para jemaah haji dan umrah.

GRAFIK 4.1

**Jemaah Haji Dan Umrah PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin
Tahun 2016**

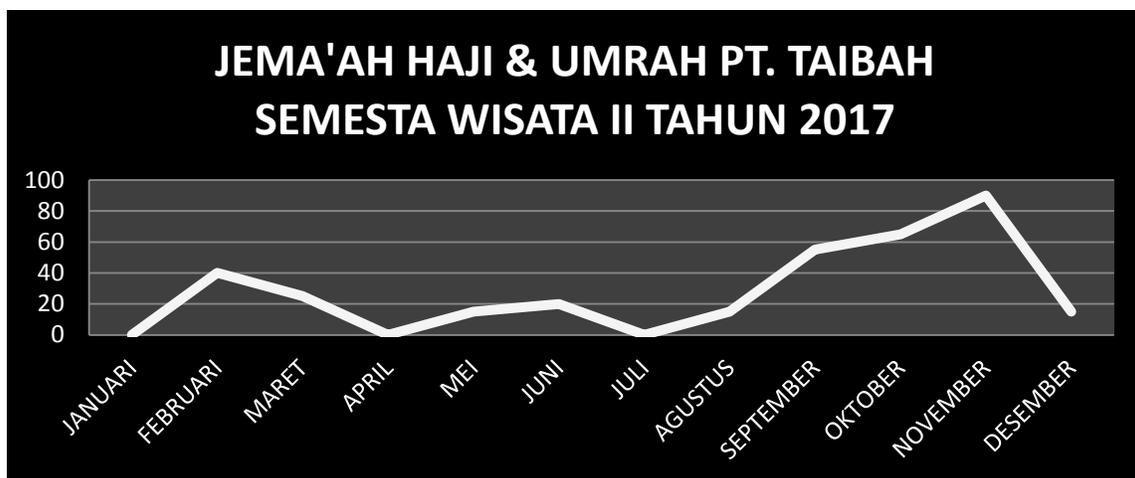


Dari data grafik diatas menunjukkan bahwa pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Juni, Agustus, Oktober dan Desember jumlah jemaah calon haji dan umrah terus mengalami peningkatan hingga 285 orang. Sedangkan pada bulan Mei, Juli, September, dan November tidak ada keberangkatan.

GRAFIK 4.2

Jemaah Haji Dan Umrah PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin

Tahun 2017



Dari data grafik diatas menunjukkan pada bulan Februari, Maret, Mei, Juni, Agustus, September, Oktober, November jumlah jemaah haji dan umrah masih turun naik yang berjumlah 315 orang. Sedangkan pada Januari, April, Juli, dan desember tidak ada keberangkatan.

GRAFIK 4.3

Jemaah Haji Dan Umrah PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin

Tahun 2018



Dari data grafik diatas menunjukkan pada bulan Januari, Maret, April, Mei, Juli, September, Oktober jumlah jemaah haji dan umrah masih turun naik yang berjumlah 289 orang. Sedangkan pada bulan Februari, Juni, tidak ada keberangkatan.

Melihat data grafik di atas bahwa minat jemaah calon haji dan umrah pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin tidak stabil, ketertarikan mereka kepada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin karena faktor pembimbing yang selalu bisa membimbing dengan baik, dari segi pelayanan pendaftaran hingga kepulangan ke tanah air, pelayanan yang dilakukan pembimbing tersebut.

d. Identitas Informan

Berikut respon mengenai Manajemen Perencanaan Peningkatan Minat Jemaah Calon Haji dan Umrah pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.

1) Informan I

Nama : Syamsuryadi

Umur : 60 Tahun

Alamat : Jl.S Adam Komp.Mandiri Lestari Blk. B 1 No.5 Rt 32 Rw
3 Kel.Surgi Mufti .Banjarmasin.

Bapak Samsuryadi salah satu jemaah haji yang memilih PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin untuk melaksanakan ibadah hajinya, menurut bapak Samsuryadi, PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin ini sudah menjadi kepercayaan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah sebab orang tuanya sering memakai jasa PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin ini. Menurut pengalaman orang tuanya melaksanakan ibadah haji dan umrah di PT. Taibah merasakan pelayanan yang diberikan sudah memuaskan sehingga ini menjadi daya tarik bapak samsuryadi untuk memilih PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah.

2) Informan II

Nama : Wardani

Umur : 25 Tahun

Alamat : Jl.S Adam Komp.Mandiri Lestari Blk. B 1 No.2 Rt 32 Rw
3 Kel.Surgi Mufti .Banjarmasin

Bapak Wardani salah satu jemaah haji yang memilih PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin untuk melaksanakan ibadah hajinya, menurut bapakwardani, PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin ini sudah menjadi kepercayaan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah sebab orang tuanya sering memakai jasa PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin ini. Menurut pengalaman orang tuanya melaksanakan ibadah haji dan umrah di PT. Taibah merasakan pelayanan yang diberikan sudah memuaskan sehingga ini menjadi daya tarik bapak wardani untuk memilih PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah.

3) Informan III

Nama : Bambang Rianto

Umur : 56 tahun

Alamat : Jl. Nuri Vi No.5 Perumnas Blb Rt/Rw 10/1 Kel. Basirih

Selatan Kota Banjarmasin

Bapak Bambang Rianto salah satu jemaah haji yang memilih PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin untuk melaksanakan ibadah haji dan umrahnya, menurut bapak Bambang Rianto, PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin sudah melaksanakan sesuai komitmen dengan visi dan misi mereka yaitu konsisten disertai pembimbing. Bapak Bambang Rianto sudah 7 kali melaksanakan umrah bersama travel PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin ini dan sudah seperti keluarga sehingga bapak Bambang Rianto ini sering memakai PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin ini dan menurut bapak Bambang Rianto pelayanan cukup bagus, akan tetapi perlu adanya pertimbangan bagi yang lebih dua kali umrah.

4) Informan IV

Nama : Hj. Heliyati

Umur : 54 tahun

Alamat : JL. Sepakat RT. 34 RW 4 Pemurus Dalam

Banjarmasin

Ibu Hj. Heliyati salah satu jemaah yang memilih PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin untuk melaksanakan ibadah haji dan umrahnya, menurut ibu Hj. Heliyati PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin sudah menjadi kepercayaannya karena melihat figur ustaz yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin yang selalu memberikan pelayanan yang baik, pembimbing memberikan pelayanan yang maksimal dari awal pemberangkatan hingga kepulangan. Akan tetapi ketika sampai di Arab Saudi, disana masih kurangnya makanan yang sesuai dengan selera. Menurutnya, perlu ada penyesuaian dari segi makanan untuk para jemaah.

5) Informan V

Nama : Hj. Rusfah

Umur : 54 tahun

Alamat : JL. Sepakat RT. 34 RW 4 Pemurus Dalam

Banjarmasin

Ibu Hj. Rusfah salah satu jemaah yang memilih PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin untuk melaksanakan ibadah umrahnya, menurut ibu Hj. Rusfah pelayanan yang diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin cukup baik, sehingga ketika berangkat bersama PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin, jemaah selalu merasa nyaman serta jarak rumah beliau dengan salah satu

pembimbing PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin berdekatan sehingga komunikasi terjalin dengan mudah.

6) Informan VI

Nama : Sadiyah

Umur : 60 tahun

Alamat : JL. Sepakat RT. 34 RW 4 Pemurus Dalam

Banjarmasin

Ibu Sadiyah salah satu jemaah PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin yang mempercayakan perjalanan umrahnya karena melihat figur ustaz yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin yang selalu melayani jemaahnya dengan baik.

7) Informan VII

Nama : Ramiah

Umur : 55

Alamat : JL. Sepakat RT. 34 RW 4 Pemurus Dalam

Banjarmasin

Ibu Ramiah adalah salah satu jemaah yang mempercayakan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin untuk melaksanakan umrahnya, karena faktor keluarga yang selalu memilih PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin, selain itu karena figur ustaz yang bisa menjamin kenyamanan jemaahnya ketika melaksanakan ibadah umrahnya.

8) Informan VIII

Nama : Muhammad supiansyah

Umur : 44 tahun

Alamat : JL.Sotoyo.S Komplek Saleh No 29 Rt 21\002 Kel Taluk

Dalam Kota Banjarmasin

Bapak Muhammad Supiansyah salah satu jemaah yang memilih PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin untuk melaksanakan umrahnya karena mendengar cerita dari rekan kerjanya bahwa PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin selalu bisa membimbing jemaahnya, serta figur ustaz yang mudah berkomunikasi dengan jemaah.

9) Informan IX

Nama : Qatrunnida

Umur : 30 tahun

Alamat : Komp. Kejaksaan Jl.Karya Sabumi RT.01/02 Pangeran
Banjarmasin

Ibu Qatrunnida salah satu jemaah yang mempercayakan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin karena pelayanan yang diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin yang memuaskan, melayani dengan semaksimal, serta pembimbing yang mudah untuk diajak berkomunikasi.

10) Informan X

Nama : Ahmad Rivai

Umur : 34 tahun

Alamat : Jl. Setia Rt 039 Rw 04 Kel Pemurus Dalam Kec.

Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.

Bapak Ahmad Rivai salah satu jemaah yang mempercayakan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin karena melihat pembimbing yang bisa diandalkan.

B. Pembahasan

1. Manajemen Perencanaan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.

a. Perencanaan peningkatan

Upaya PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dalam meningkatkan minat jemaah calon haji dan umrah mereka memberi kepuasan jemaah dengan menjamin pelayanan yang bagus. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin, Ust. Uria Hasnan, Lc. MA, Manajemen Perencanaan peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah sudah mereka lakukan secara maksimal. Beberapa perencanaan peningkatan yang dilakukan adalah:

1) Sistem rekrutmen pegawai

Suksesnya suatu perusahaan tercermin bagaimana perusahaan tersebut merekrut pegawainya, PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin merekrut pegawainya dengan menyeleksi orang yang memiliki relasi dengan tour dan travel lain serta melalui pelatihan kelompok kerja. Dengan adanya sistem rekrutmen pegawai ini akan menarik minat jemaah calon haji dan umrah karena kualitas pegawai yang dimiliki PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.

2) Meningkatkan kualitas pembimbing

Kebanyakan pembimbing hanya mengetahui tata cara manasiknya saja, sedangkan kebijakan dan regulasi yang dikeluarkan pemerintah tidak mengetahui apa yang pembimbing sampaikan kepada jemaah haji dan umrah tidak tersampaikan seluruhnya. Seorang pembimbing haji dan umrah yang tidak bersertifikasi belum bisa dikatakan pembimbing yang professional, oleh karena itu PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin perlu meningkatkan kualitas pembimbing jemaah haji dan umrah dengan menyiapkan pembimbing yang bertanggung jawab, ahli dalam berbahasa dan pandai dalam ilmu agama serta bersertifikasi.

Tujuan dari sertifikasi ini antara lain, meningkatkan kualitas, kreativitas dan integritas pembimbing agar mampu melakukan aktualisasi potensi diri dan tugasnya secara profesional dalam rangka mewujudkan jemaah haji dan umrah yang mandiri baik dalam hal ibadah maupun perjalanan. Kedua, Memberikan pengakuan dan perlindungan atas profesionalitas pembimbing untuk melaksanakan haji dan umrah, tugas, tanggung jawab serta kewenangannya dalam memberikan bimbingan haji dan umrah sesuai ketentuan pemerintah sehingga mampu menarik minat jemaah untuk memakai jasa PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.

3) Menstandarisasikan kompetensi pembimbing agar dapat memberikan jaminan kualitas pelayanan bimbingan haji dan umrah

seperti pembimbing yang sudah memiliki majelis taklim, karena apabila pembimbing tersebut memiliki majelis taklim, tentu dapat menjadi figur ustaz dimata masyarakat. Dengan menstandarisasikan kualitas pembimbing, maka jemaah merasa terjamin dengan pelayanan oembimbing tersebut sehingga meningkatkan ketertarikan jemaah kepada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.

4) Menjadi mediasi bagi penyelenggaraan haji dan umrah dalam mewujudkan penjaminan mutu bagi pembimbing haji dan umrah yang ada di pemerintah maupun masyarakat. Karena realitasnya, mayoritas para jemaah haji dan umrah menguasai manasik hanya 80%. Dengan adanya mediasi ini kenyamanan jemaah terhadap pelayanan pembimbing bisa menjamin pelaksanaan haji dan umrah yang lancar, sehingga meningkatkan minat jemaah pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.

5) Mendengarkan keluhan jemaah

Tradisi mendengarkan keluhan jemaah ini yang selalu PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin lakukan, langkah ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan minat serta menambah kepuasan jemaah haji dan umrah. Keluhan dari kebanyakan jemaah haji dan umrah yaitu terkait masalah layanan katering yang tidak sesuai dengan keinginan serta jarak tempuh hotel yang cukup jauh. oleh karena itulah PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin sudah seharusnya memanajemen setiap keberangkatan haji maupun

umrah agar upaya peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah terus meningkat. Dengan mendengarkan keluhan jemaah, maka jemaah akan merasa nyaman untuk ikut bersama PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin sehingga bisa meningkatkan minat jemaah.

6) Selalu konsisten memegang visi dan misi

Sebuah perusahaan memang memerlukan memiliki visi dan misi dalam menjalankan usahanya, dengan adanya visi dan misi, sebuah perusahaan akan mampu bergerak sesuai dengan apa yang dicita-citakan. Oleh karena itu PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin selalu konsisten memegang visi dan misinya yaitu (haji dan umrah selalu bersama pembimbing), dengan visi dan misi tersebut mereka mampu meningkatkan minat jemaah, karena ketertarikan masyarakat terhadap suatu perusahaan juga dapat dilihat bagaimana visi dan misi perusahaan travel tersebut. Konsisten memegang visi misi ini juga bisa meningkatkan minat jemaah Karena dengan begitu, PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dipandang teguh memegang pada pendiriannya terhadap visi dan misinya.

7) Tempat kunjungan baru

Adanya kunjungan-kunjungan baru yang disediakan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin yang menjadi daya tarik dalam meningkatkan minat jemaah calon haji dan umrah seperti

kunjungan ke Jordania, Mesir, Yaman, Turki dan Aqsa sehingga jemaah tidak bosan dengan tempat perjalanan yang biasa.

b. Faktor Pendukung Perencanaan

1) Kepercayaan terhadap kriteria figur pembimbing (ustaz)

Adanya kriteria figur ustaz yang pandai dalam berbahasa arab, sehingga dapat mempermudah jemaah dalam berkomunikasi di tanah suci sehingga mempengaruhi minat jemaah calon haji dan umrah terhadap PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin, karena dengan kriteria figur ustaz tersebut masyarakat bisa mempercayai sosok figur yang diikutinya karena memiliki ilmu pengetahuan tentang bahasa serta agamanya yang lebih luas.

2) Pembimbing bisa menyesuaikan jadwal keberangkatannya dengan jadwal keberangkatan jemaah

Setiap calon jemaah tentunya mempunyai kepentingan-kepentingan pribadi, kepentingan yang tidak menentu bisa menjadi penghambat terselenggaranya proses keberangkatan, oleh sebab itu PT. Taibah Semesta II Kota Banjarmasin mengutamakan kepentingan jemaahnya dengan berusaha menyesuaikan jadwal keberangkatan jemaah dengan pembimbing, sehingga apabila ada jadwal jemaah yang terbentur dengan pembimbing, bisa dirundingkan dengan pembimbing. Inilah yang dapat meningkatkan minat jemaah

calon haji dan umrah pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin tersebut.

c. Faktor penghambat perencanaan

1) Kurangnya Pelayanan dari Segi Akomodasi dan Penyesuaian Konsumsi untuk Para Jemaah

Kurangnya pelayanan dari segi akomodasi dan makanan menjadi penghambat PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dalam meningkatkan minat jemaah calon haji dan umrah karena jarak tempuh hotel yang lumayan jauh serta makanan yang tidak sesuai dengan selera karena yang disediakan hanyalah makanan dari Arab Saudi saja.