

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Taibah Semesta Wisata II

a. Sejarah PT. Taibah Semesta Wisata II

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 Taibah baru berbadan hukum, Taibah mengelola sendiri sekalipun belum memiliki izin umrah dan izin haji, tetapi proses yang dilakukan seperti travel berizin. Taibah berdiri dari kumpulan Alumni Al-Azhar Mesir dari gagasan Ustad Yuliansyah, Lc., MA.

Tahun 2012 Taibah membuka cabang di Banjarmasin dengan pimpinan cabang Ustad 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 Kementerian Agama 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, sedangkan untuk izin umrah (PPIH: 176/2015). Dan izin haji 2015: 269/2015 dan berdirilah Taibah.¹

b. Visi dan Misi

Visi dan Misi PT. Taibah Semesta Wisata II Kota

Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1) Visi

Mewujudkan Niat Anda Ke Baitullah

2) Misi

Mengedukasi umat dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah agar cerdas dan sesuai tujuan syariat.²

c. Struktur Organisasi PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar suatu kegiatan dengan kegiatan lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan.

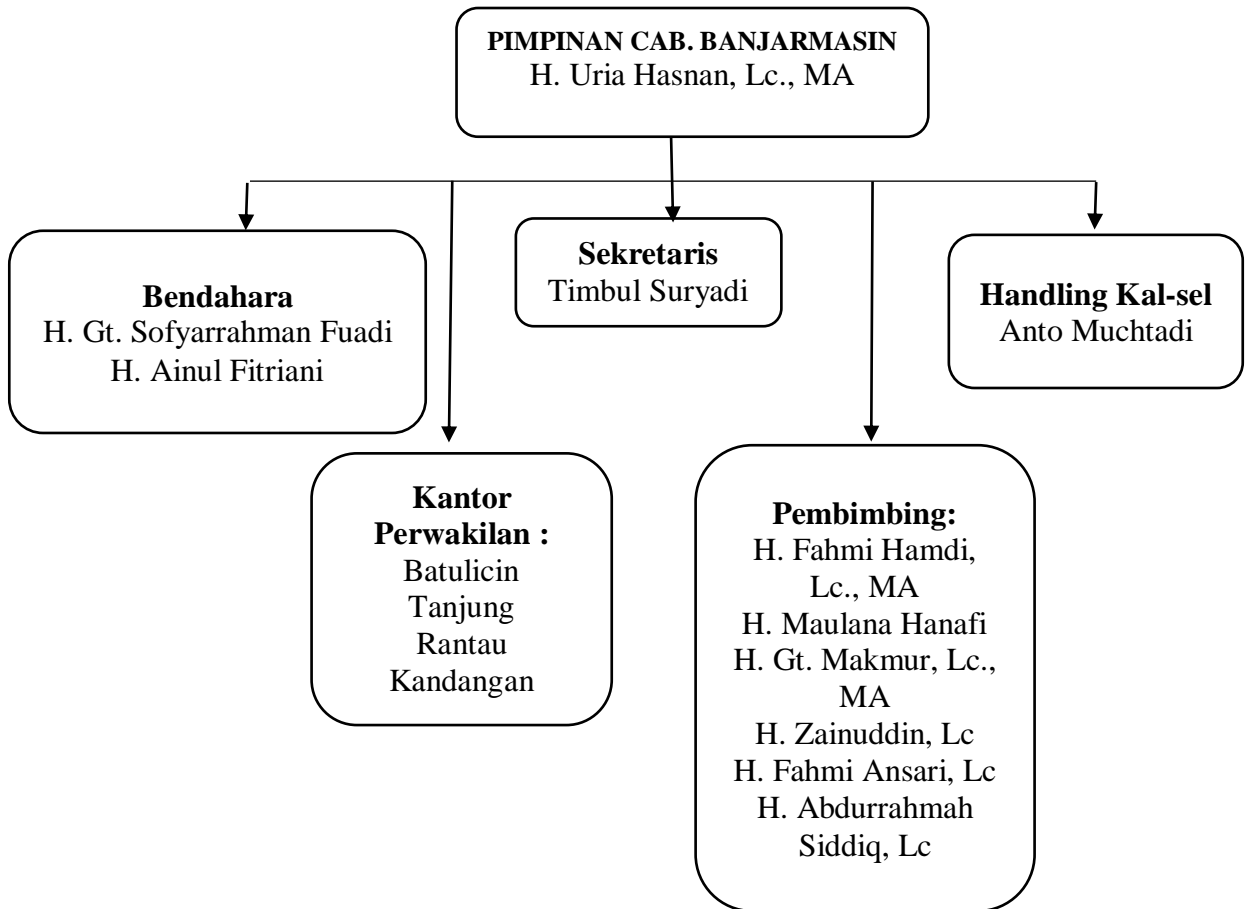
Struktur organisasi mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga. Sebagaimana telah diketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan

¹ Wawancara dengan Ustad H. Uria Hasnan, Lc., MA, Pimpinan Cabang PT. Taibah Semesta Wisata II. 11 Juli 2019.

² Data dari PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.

dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur.³

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.



Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

³ Data dari PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.

a) Pimpinan Cabang (*Head Office*)

Bertugas memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya, melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan, dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok serta fungsi kegiatan. Pimpinan cabang juga bertugas merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di wilayah kerja kantor cabang.

b) Sekretaris

Bertugas memfilter informasi dan sebagai sumber informasi bagian pimpinan dan menjalankan tugas, fungsi dan tanggungjawabnya. Sekretaris juga bertugas mengatur aktivitas perusahaan, mulai dari administrasi, seperti surat menyurat, pendataan, arsip-arsip hingga menjadi penghubung antara pihak-pihak yang ingin berhubungan dengan pimpinan.

c) Bendahara

Bertugas sebagai pengelola uang dalam perusahaan, dari pengurusan uang tersebut masuk sampai uang tersebut keluar untuk perusahaan.

d) *Handling*

Bertugas sebagai operasional lapangan atau berhubungan langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dengan perusahaan, seperti kantor imigrasi dan kementerian agama yang terkait dengan keperluan jemaah haji ataupun umrah.

e) Pembimbing

Bertugas membimbing jemaah pada saat manasik haji, pada saat di tanah suci maupun setelah kembali ke tanah air dengan harapan jemaah haji dapat mandiri, meningkatkan kemampuan setiap jemaah beribadah secara benar, sah, tertib dan lancar. Dan tentunya jemaah dapat memperoleh haji yang mabrur.

f) Kantor Perwakilan

Bertugas membantu kantor cabang, sehingga jika ada masyarakat yang ingin mendaftarkan dirinya untuk umrah ataupun haji khusus, cukup mendatangi kantor perwakilan terdekat dari domisili masing-masing. Kemudian data yang didapat di kantor perwakilan tersebut akan dilaporkan ke kantor cabang yang ada di Banjarmasin.⁴

d. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60 dan 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;
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

⁴ Wawancara dengan Bapak Timbul Suryadi, 15 Juli 2019.

- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009;
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 6) Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler;
- 7) Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peratuan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler;
- 8) Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peratuan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2012 tentang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
- 9) Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peratuan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
- 10) Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/ 21 Tahun 2016 tentang Tata cara Pedoman Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- 11) Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/ 28 Tahun 2016 tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler;
- 12) Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/ 142 Tahun 2017 tentang Pedoman Pendaftaran Haji Khusus;

13) Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;

e. Istilah-Istilah Dalam Perhajian

- 1) BPIH: Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- 2) BPS-BPIH : Bank Penerima Setoran BPIH (Syariah);
- 3) SPPH : Surat Pendaftaran Pergi Haji;
- 4) KUOTA : adalah batasan jumlah calon jemaah haji suatu negara;
PORSI : adalah pembagian jumlah calon jemaah haji pada setiap Provinsi, jemaah Haji Khusus dan Petugas;
- 5) NO.PORSI : adalah nomor urut pendaftaran bagi calon jemaah haji yang telah mendaftar;
- 6) DAPIH : Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji;
- 7) VISA HAJI : adalah izin tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang pada kantor perwakilan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi di Indonesia;
- 8) SISKOHAT : Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji;
- 9) WAITING LIST : Daftar tunggu calon jemaah haji yang telah mendapatkan nomor porsi, tapi tidak masuk dalam daftar calon jemaah haji yang akan diberangkatkan dalam tahun berjalan
- 10) PIHK : Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus;

11) PPIU : Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, adalah biro perjalanan/ travel yang menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah;

f. Persyaratan Pendaftaran Haji Khusus

- 1) WNI yang beragama Islam sehat jasmani dan rohani;
- 2) Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar;
- 3) Mempunyai Kartu Tanda Penduduk/ Kartu Identitas yang masih berlaku sesuai domisili atau bukti identitas lain yang sah;
- 4) Memiliki Kartu Keluarga;
- 5) Memiliki akte kelahiran atau Surat Kenal Lahir (SKL) atau kutipan akta nikah atau ijazah, dan;
- 6) Jemaah haji yang sudah pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) tahun sejak keberangkatan hajinya yang terakhir;
- 7) Sebelum mendaftar Calon Jemaah Haji Khusus (CJHK) terlebih dahulu memilih Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memiliki (PIN) *Personal Identification Number*;
- 8) Surat Permohonan Pendaftaran dari jemaah haji (CJHK) ;
- 9) Surat Pernyataan Pilihan PIHK yang dikeluarkan oleh PIHK;
- 10) Materai Rp. 6000 (2 lembar)
- 11) Pas foto ukuran 3x4 cm, sebanyak 10 (sepuluh) lembar, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Pas foto berwarna dengan latar belakang putih;

- b) Warna baju/ kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi wanita harus menggunakan baju muslimah;
- c) Tidak menggunakan kaca mata, dan;
- d) Tampak wajah minimal 80%.

12) Untuk WNA yang berdomisili di Indonesia, harus mengikuti ketentuan sebagai berikut:

- a) Memiliki hubungan hukum sebagai suami/ istri atau anak yang sah (mahram) dengan WNI yang terdaftar dan tinggal di Indonesia (dibuktikan dengan kutipan akta nikah/ akta kelahiran dan Kartu Keluarga;
- b) Memiliki paspor asli kebangsaan yang masih berlaku dan atas namanya;
- c) Memiliki dokumen keimigrasian/ Izin Tinggal Terbatas (ITAS) atau Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang masih berlaku.
- d) Memiliki izin masuk kembali (*re-entry permit*) ke Indonesia;
- e) Memiliki Rekomendasi dari Kedutaan yang bersangkutan untuk menunaikan ibadah haji;
- f) Tidak tercantum dalam daftar cegah tangkal;
- g) Sehat jasmani dan rohani.

g. Prosedur Pendaftaran Haji Khusus (PMA No. 23 tahun 2016)

- 1) Jemaah membawa semua berkas persyaratan pendaftaran ke PIHK.

- 2) Melakukan pendaftaran di PIHK, mengisi formulir, kemudian pihak PIHK akan menginput data ke aplikasi SISKOHAT, dan keluarlah bukti pendaftaran di PIHK.
- 3) Setelah itu menuju BPS-BPIH untuk menyetorkan uang dan input bukti pendaftaran PIHK, dan keluarlah bukti transfer dan bukti validasi.
- 4) Selanjutnya jemaah membawa berkas persyaratan dan bukti transfer dan juga bukti validasi ke Kementerian Agama.
- 5) Kementerian Agama akan melakukan verifikasi data, *entry* bukti validasi, kemudian menginput data SPPH dan proses biometric, dan terbitlah nomor porsi dan bukti pendaftaran haji khusus ⁵

2. Manajemen Pelayanan Haji Khusus PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin

Dalam masalah pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak akan terlepas dari namanya pelayanan ketika didalam perusahaan tersebut ataupun ketika sudah akan diberangkatkan. Adapun manajemen pelayanan haji khusus yang ada pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin yaitu:

a. Pelayanan

Pelayanan haji khusus yang diberikan PT. Taibah Semesta Wisata II meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi.

⁵ Data dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

1) Administrasi

a) *Planning* (Perencanaan)

Sebelum berangkat menunaikan ibadah haji, tentunya hal pertama yang harus dilakukan calon jemaah haji khusus adalah mendaftarkan diri ke PT. Taibah Semesta Wisata II. Ada beberapa ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi calon jemaah haji sebelum mendaftarkan dirinya ke PT. Taibah Semesta Wisata II yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Berikut ini prosedur pendaftaran haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II, yaitu :

- (1) Mengisi formulir
- (2) Menyerahkan fotokopi KTP 5 lembar
- (3) Menyerahkan fotokopi KK 5 lembar
- (4) Menyerahkan fotokopi paspor 5 lembar (nama minimal 5 lembar), jika belum memiliki paspor pihak travel akan membantu membuatnya.
- (5) Menyerahkan fotokopi buku nikah bagi suami isteri
- (6) Surat keterangan sehat dari puskesmas/dokter
- (7) Menyerahkan pas foto:
 - 3 x 4 sebanyak 10 lembar
 - 4 x 6 sebanyak 8 lembar

Dengan ketentuan:

- (a) Fokus wajah 80%
- (b) Background/latar belakang putih
- (c) Wanita berjilbab
- (d) Tidak berkacamata
- (e) Tidak berpakaian dinas

Biaya paket haji khusus PT. Taibah Semesta

Wisata II Banjarmasin, yaitu:

- (1) Tiket pesawat PP kelas ekonomi Garuda Indonesia
- (2) Visa Haji
- (3) Hotel dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi
- (4) Pembimbing ibadah yang bersertifikasi dan rata-rata lulusan Timur Tengah.
- (5) Makan Prasmanan 3 x sehari dengan standar hotel bintang 5
- (6) Transportasi ziarah dan guide
- (7) Air Zam-Zam 5 liter
- (8) Airport Tax & Handling
- (9) Perlengkapan haji seperti: koper, tas passport, kain ihram, seragam, kaos kaki, buku manasik dan doa, buku pelajaran, kartu identitas, kartu kesehatan bagi yang sedang bermasalah dalam kesehatan.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pada pengorganisasian dilakukan pembagian tugas dan wewenang kepada masing-masing karyawan, oleh karena itu setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan. Sehingga karyawan PT. Taibah Semesta Wisata II sudah mengetahui tugasnya masing-masing dalam pelayanan administrasi. Jadi, tidak ada karyawan yang masih tidak tahu apa yang harus dikerjakannya, karena sebelumnya pimpinan cabang PT. Taibah Semesta Wisata II sudah mendeskripsikan atau menjelaskan tugas-tugas yang harus dikerjakan setiap karyawan, seperti melayani jemaah yang baru datang, memberi tahu syarat-syarat yang harus dipenuhi sebelum mendaftar haji dan lain sebagainya.

c) *Actuating* (Pergerakkan)

Setelah calon jemaah haji mengisi formulir dan melengkapi persyaratan-persyaratan pendaftaran haji khusus. Jemaah menuju BPS-BPIH untuk menyetorkan uang yang sudah ditunjuk dan input bukti pendaftaran PIHK, dan keluarlah bukti transfer dan bukti validasi. Setelah itu, jemaah ditemani karyawan dari PT. Taibah Semesta Wisata II akan menuju Kementerian Agama Kementerian Agama disana akan

dilakukan verifikasi data, *entry* bukti validasi, kemudian menginput data SPPH dan proses biometric. Kemudian diterbitkanlah nomor porsi dan bukti pendaftaran haji khusus. Calon jemaah haji tinggal menunggu waktu keberangkatan yang berkisar 5-6 tahun.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Setelah nomor porsi dan bukti pendaftaran jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II diterbitkan oleh Kementerian Agama, calon jemaah tinggal menunggu waktu keberangkatan. Jika nomor porsi jemaah sudah masuk, maka dari pihak PT. Taibah Semesta Wisata II akan memberi tahu kepada jemaah yang bersangkutan.

Sebelum waktu keberangkatan berkas-berkas jemaah haji yang akan dibawa ke Arab Saudi akan diingatkan kembali oleh PT. Taibah Semesta Wisata II dan dicek lagi, jangan sampai ada dokumen-dokumen yang harus dibawa dalam menunaikan ibadah haji ada yang tertinggal, agar tidak terjadi hal-hal yang merepotkan para jemaah dan juga karyawan PT. Taibah Semesta Wisata II.

2) **Transportasi**

a) *Planning* (Perencanaan)

Sebelum keberangkatan jemaah haji, PT. Taibah Semesta Wisata II sudah mempersiapkan sejak bulan Syawal untuk

transportasi jemaah haji saat di Arab Saudi nantinya, untuk transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi sendiri pihak PT. Taibah Semesta Wisata II menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia, begitu pun dengan pemulangan jemaah nantinya. Sedangkan untuk transportasi darat pihak PT. Taibah Semesta Wisata II menyiapkan Bus Rawahil untuk para jemaahnya selama berada ditanah suci,

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Transportasi yang digunakan jemaah haji pada saat di tanah suci sudah diatur sedemikian rupa, pihak PT. Taibah Semesta Wisata II sudah bekerja sama dengan pihak Arab Saudi yang khusus menangani transportasi, dari pihak PT. Taibah Semesta Wisata II pun sudah ada yang ditunjuk untuk menangani transportasi jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II disana agar pelayanan transportasi yang diberikan bisa maksimal, baik itu untuk transportasi udara ataupun darat selama ditanah suci.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Transportasi udara yang dipakai PT. Taibah Semesta Wisata II adalah maskapai penerbangan Garuda Indonesia, karena maskapai ini yang memenuhi standar untuk melayani jemaah haji Indonesia, sesudah sampai di bandara King Abdul Aziz Jeddah, jemaah sudah ditunggu Bus Rawahil yang akan

membawa ke hotel untuk beristirahat. Bus inilah nanti yang akan membawa jemaah selama berada di Arab Saudi, dan mengantarkannya kembali ke bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk kembali ke tanah air.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Bus-bus yang akan membawa jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II akan terus diawasi oleh pihak PT. Taibah Semesta Wisata, apakah jadwal penjemputan sudah sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan sebelumnya, ini dilakukan agar jemaah tetap merasakan nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kalau pun ada perubahan jadwal, maka pihak PT. Taibah Semesta Wisata II akan segera memberitahu kepada para jemaahnya.

3) Pelayanan Kesehatan

a) *Planning* (Perencanaan)

Sama seperti transportasi, pelayanan kesehatan sudah dipersiapkan 3 bulan sebelumnya tepatnya dibulan Syawal, pelayanan kesehatan yang akan mendampingi jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II terdiri atas 1 dokter dan 2 orang perawat yang dipilih langsung oleh PT. Taibah Semesta Wisata II, dan bukan dari Kementerian Agama, karena ini sudah menjadi aturan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Bahwa, untuk penyelenggara haji khusus diperintahkan untuk

mencari sendiri tenaga kesehatan yang akan dibawa ke tanah suci untuk melayani para jemaahnya, dan tentunya tenaga kesehatan yang dibawa nantinya ke tanah suci harus yang sudah bersertifikasi. Sedangkan untuk haji regular tenaga medis disiapkan oleh Kementerian Agama.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pembagian tugas pelayanan kesehatan untuk melayani para jemaah haji khusus diserahkan kepada dokter, para tenaga medis yang terdiri atas 1 orang dokter dan 2 orang perawat dengan pihak PT. Taibah Semesta Wisata II sudah bekerja sama dan mempersiapkan hal yang perlu dibawa ke tanah suci. Para tenaga medis diperintahkan untuk membuat jadwal pemeriksaan kesehatan jemaah, agar semuanya terstruktur dan berjalan dengan lancar.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Sebelum menunaikan ibadah haji, jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II akan diberi vaksin melingitis, ini dilakukan agar jemaah bisa terhindar dari berbagai macam penyakit, mengingat letak geografis Indonesia dan Arab Saudi yang jauh, selain itu faktor cuaca yang juga berbeda. Selama di tanah suci jemaah akan terus dikontrol oleh para tenaga medis, misalkan mendapati jemaah yang kurang sehat, segera akan

dilakukan pertolongan agar jemaah bisa cepat sembuh dan bisa maksimal dalam menunaikan ibadah haji.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Selama berada ditanah suci, pihak PT. Taibah Semesta Wisata II akan terus mengawasi para tenaga medis, agar tetap melakukan kontrol kepada para jemaahnya, sehingga jika ada jemaah yang ditemukan sakit akan segera diberikan pertolongan dan jemaah bisa melanjutkan ibadah hajinya. Selain itu, pihak PT. Taibah Semesta Wisata II akan berdiskusi dengan para tenaga medis mengenai obat-obatan, agar jangan sampai terjadi ada jemaah yang sakit, dan ternyata obat yang diperlukan tidak ada atau habis.

4) Konsumsi

a) *Planning* (Perencanaan)

Konsumsi jemaah juga sudah dipersiapkan 3 bulan sebelum keberangkatan. Jemaah akan menempati hotel bintang lima, dan makanan yang akan dikonsumsi pun adalah makanan yang memenuhi standar hotel bintang lima di Arab Saudi. Jemaah akan mendapatkan makan 3 kali sehari, jika berbenturan dengan jadwal keberangkatan jemaah, maka makanan akan ditaruh dikotak/tempat makanan, untuk nantinya disantap pada saat diperjalanan.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Jadwal menu makanan yang akan disantap jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II diserahkan sepenuhnya kepada pihak hotel tempat menginap para jemaah, dan tentunya tetap dengan standar makanan hotel bintang lima. Makanan yang dimasak pun juga masak oleh *chef* yang sudah mahir.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Para jemaah haji khusus PT. Taibah Seemesta Wisata II akan disajikan dengan makanan hotel yang berstandar hotel bintang lima, tidak hanya makanan dari Arab Saudi, tetapi juga diselingi dengan makanan dari Indonesia agar para jemaah tidak bosan dengan makanan yang itu-itu saja. Sama halnya dengan yang lain jemaah akan mendapatkan jatah makan 3 kali sehari. Makanan yang disajikan kepada para jemaah haji dengan cara prasmanan, karena untuk menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jemaah.

Agar 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 bagi jemaah agar dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji di tanah suci. Katering yang sukses dan baik itu adalah yang tingkat

distribusinya cepat dan tingkat kesehatan terjamin, termasuk juga kandungan gizinya.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak PT. Taibah Semesta Wisata II akan terus memantau jadwal waktu makan yang diberikan pihak hotel kepada para jemaahnya, agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal dan jemaah pun bisa merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

5) Akomodasi

a) *Planning* (Perencanaan)

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jemaah haji ditempat embarkasi, debarkasi dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Dalam hal ini hotel atau penginapan untuk jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II sudah dipersiapkan 3 bulan sebelum keberangkatan jemaah ke tanah suci tepatnya pada bulan syawal. Hotel yang ditempati jemaah haji khusus pun adalah hotel bintang lima, karena sudah standar dari pemerintah Indonesia.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pihak PT. Taibah Semesta Wisata II sudah bekerja sama dengan hotel yang akan ditempati jemaah haji khususnya nanti di Arab Saudi, dari pihak PT. Taibah Semesta Wisata II pun sudah ada yang ditunjuk untuk menangani akomodasi/hotel yang akan ditempati jemaah pada saat di tanah suci, agar semuanya bisa terstruktur dengan baik dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Sesudah sampai di bandara King Abdul Aziz, jemaah haji khusus akan langsung dibawa ke hotel transit terlebih dahulu, yang jaraknya memang agak sedikit jauh dari Masjidil Haram, tetapi disana jemaah hanya seminggu setelah itu akan dipindahkan ke hotel bintang lima yang dekat dengan Masjidil Haram, sehingga jemaah bisa salat berjemaah dan melakukan ibadah-ibadah lainnya disana, dan yang pastinya bisa memaksimalkan ibadahnya di tanah suci.

d) *Controlling* (Pengawasan)

PT. Taibah Semesta Wisata II akan melakukan pengawasan terkait pelayanan hotel yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan hotel bintang lima, karena kepuasan jemaah adalah tanggung jawab dari PT. Taibah Semesta Wisata, termasuk dalam hal akomodasi/hotel yang ditempati

jemaah selama menunaikan ibadah haji, baik itu hotel yang di Mekkah ataupun di Madinah.

b. Pembinaan

Meningkatkan bimbingan jemaah haji yang berorientasi pada penguasaan manasik haji dan akhlakul karimah melalui penyempurnaan buku paket manasik, mengintensifkan bimbingan manasik haji dengan melibatkan tokoh-tokoh agama dan melengkapi alat peraga. Agar pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan tertib, lancar, aman dan nyaman maka dibutuhkanlah seorang pembimbing yang berkompeten dibidang haji.

Pembimbing yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II baik itu pembimbing ibadah umrah ataupun ibadah haji semua sudah bersertifikasi, dan rata-rata para pembimbing PT. Taibah adalah lulusan Universitas Al-Azhar, Mesir ataupun di kawasan Timur Tengah lainnya, para pembimbing PT. Taibah Semesta Wisata II juga masih muda dan masih energik sehingga akan lebih siap dan sigap dalam melayani dan membimbing para jemaah haji. Materi bimbingan yang diberikan mengacu pada buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama. Manasik haji dilakukan di PT. Taibah Semesta Wisata II dilakukan sebanyak 3 kali di hotel yang sudah ditetapkan

oleh perusahaan, hotel yang biasa dipakai seperti Tree Park dan Rodhita.

c. Perlindungan

Dalam aturan perlindungan terhadap jemaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama, yang meliputi:

- 1) Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji.
- 2) Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah haji.
- 3) Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi melingitis.
- 4) Jaminan asuransi jiwa bagi jemaah haji yang mengalami kecelakaan atau kematian.

Jemaah haji yang telah melunasi BPIH tahun berjalan diberikan pertanggungan asuransi yang besaran preminya merupakan satuan komponen BPIH yang ditetapkan oleh presiden. Masa berlaku asuransi jiwa adalah jemaah calon haji keluar dari rumah domisili untuk menunaikan ibadah haji sampai kembali lagi ke tanah air sebelum tiba dirumah. Pengajuan selambat-lambatnya 60 hari setelah tanggal kedatangan kloter terakhir di tanah air.

Adapun pelayanan yang diberikan PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin sebagai berikut:

- 1) Bimbingan manasik haji yang dilakukan 3 sampai 4 kali mengikuti ketentuan yang berlaku.
- 2) Transportasi dengan bus full ac, serta didampingi oleh Guide (Muthowif) yang berpengalaman yang melakukan pembimbingan sejak jemaah di Banjarmasin.
- 3) Akomodasi dengan hotel bintang 5 sesuai dengan harga paket dan dekat dengan masjid.
- 4) Konsumsi sesuai dengan standar hotel bintang 5 dan diberikan sebanyak 3 kali sehari.
- 5) Didampingi oleh 1 orang dokter dan 2 orang perawat yang sudah bersertifikasi.⁶

TABEL 4. 2 Sarana dan Prasarana

| No. | Jenis | Jumlah |
|-----|----------------------|--------|
| 1. | Komputer | 2 |
| 2. | Printer | 1 |
| 3. | Scanner | 1 |
| 4. | Wifi | 1 |
| 5. | Telpon | 1 |
| 6. | Meja kerja dan tamu | 4 |
| 7. | Kursi kerja dan tamu | 8 |
| 8. | Kipas angin | 1 |
| 9. | AC | 1 |
| 10 | Lemari | 1 |

⁶ Wawancara dengan Bapak H. Ainul Fitriani, 15 Juli 2019.

| | | |
|-----|--------|---|
| 11. | Kulkas | 1 |
|-----|--------|---|

3. Pelayanan Haji Khusus dan Haji Reguler

TABEL 4. 3 Perbedaan Pelayanan Haji Khusus dan Haji Reguler

| Aspek | Haji Khusus | Haji Reguler |
|---------------------|--|--|
| Administrasi | Pendaftaran dilakukan di PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) | Pendaftaran dilakukan di Kementerian Agama |
| Pelayanan Kesehatan | PIHK mencari sendiri tenaga kesehatan yang akan dibawa ke tanah suci untuk melayani jemaah | Tenaga kesehatan disiapkan oleh pemerintah dan menjadi tanggung jawab pemerintah |
| Akomodasi | Hotel bintang 5 | Minimal hotel bintang 3 |
| | Jarak antara hotel dengan Masjidil haram sekitar 100- | Jarak antara hotel dengan Masjidil Haram sedikit jauh, |

| | | |
|--------------|---|---|
| | 300 meter | berkisar 2-3 KM |
| | Jarak antara hotel dengan Masjid Nabawi sekitar 100-300 meter | Jarak antara hotel dengan Masjid Nabawi sedikit jauh, berkisar 2-3 KM |
| Konsumsi | Konsumsi yang disediakan harus memenuhi standar hotel bintang 5 | Konsumsi yang disediakan sesuai dengan hotel yang ditempati |
| Transportasi | Bus yang digunakan hanya di isi maksimal 45 orang | Bus yang digunakan di isi melebihi 45 orang |
| | Bus yang digunakan lebih mewah dan memenuhi standar pelayanan | Bus yang digunakan memenuhi standar pelayanan |

Perbedaan pelayanan haji reguler dan haji khusus terletak pada operasionalnya, dan itu sudah terlebih dahulu ditetapkan oleh Kementerian Agama. Haji khusus hanya bertindak sesuai dengan aturan itu, jika suatu travel

haji bertindak diluar aturan tersebut, maka travel tersebut akan mendapatkan sanksi berupa pencabutan izin hajinya. Perbedaan lainnya yang mencolok adalah masa tunggu haji khusus yang hanya berkisar 5-6 tahun, sangat berbeda dengan masa tunggu haji reguler yaitu sekitar 29 tahun untuk daerah Provinsi Kalimantan Selatan, itu terjadi karena biaya untuk haji khusus lebih mahal daripada haji reguler, haji reguler sendiri berkisar 35 juta rupiah, sedangkan biaya haji khusus untuk di PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri 10.500\$ atau jika dirupiah sekitar 150 juta lebih.

Akomodasi atau penginapan untuk haji khusus dan haji reguler juga berbeda, untuk haji khusus jarak antara hotel dengan masjidil haram atau masjid nabawi sekitar 100-300 meter, sedangkan untuk haji reguler bisa mencapai 1 KM lebih. Hotel yang ditempati haji khusus pun haesus hotel yang berbintang 5, karena itu sudah menjadi standar dari pemerintah. Sedangkan untuk haji reguler hotel yang ditempati minimal hotel bintang 3. Kemudian konsumsi untuk jemaah haji khusus mengikuti standar pelayanan hotel bintang 5 yang ada di Arab Saudi. Maktab untuk haji khusus juga berbeda dengan haji reguler, jarak maktab untuk haji khusus harus dekat dengan pelontaran, sedangkan untuk haji reguler agak sedikit jauh dengan tempat pelontaran. Ini semua sudah ditetapkan oleh pemerintah, maka tidak ada istilah haji khusus yang gagal berangkat, karena para jemaah calon haji khusus sudah membayar mahal.

Operasional haji khusus semuanya diserahkan kepada perusahaan, seperti akomodasi, konsumsi, transportasi, pembinaan dan kesehatan. Sedangkan pemerintah hanya regulasi dan melakukan pengawasan terhadap semua jemaah

haji Indonesia, baik itu jemaah haji khusus ataupun reguler. Pihak travel sendiri tidak melakukan pengawasan, tetapi hanya menjadi testimoni dalam arti melihat keinginan para jemaah haji khusus itu sendiri.

Para karyawan yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II sebelum bertugas sudah diberi arahan atau penjelasan oleh pimpinan cabang mengenai tugasnya masing-masing, sehingga para karyawan sudah mengerti dan bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing. Masalah internal di perusahaan mengenai haji khusus sampai saat ini belum ada, tetapi terkadang ada jemaah yang kurang sabar menunggu waktu keberangkatannya, sehingga terus menerus mendatangi dan menanyakan hal tersebut ke perusahaan.

Pihak PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri menyikapi hal tersebut dengan menjelaskan kepada jemaah bawah porsi keberangkatan haji khusus itu ditentukan oleh pemerintah, bukan dari pihak perusahaan/travel. Jika porsi tersebut sudah dikeluarkan oleh pemerintah, baru pihak perusahaan akan mengabari kepada jemaah calon haji yang bersangkutan. Mengenai pelayanan haji khusus yang diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II, sampai saat ini belum pernah ada jemaah haji yang mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan, dalam arti semua jemaah haji khusus dari PT. Taibah Semesta Wisata II merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.⁷

4. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Taibah Semesta Wisata II Dalam Memberi Pelayanan Haji Pada Jemaahnya

⁷ Wawancara dengan Bapak Anto Muchtadi, 11 juli 2019.

Suatu perusahaan pasti terdapat faktor yang mendukung dan juga faktor menghambat tentunya. Pada PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri adalah sebagai berikut:

Faktor pendukung PT. Taibah Semesta Wisata II, yaitu:

- a. Letak geografis yang strategis
- b. Publikasi dari pihak PT. Taibah Semesta Wisata II yang terus menerus melalui beberapa media yang cukup membantu pemasaran dari lembaga tersebut. Salah satunya menjadi sponsor utama pada acara Asywarie Award yang dilaksanakan oleh Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
- c. Tempat atau kantor cukup memadai, bersih dan nyaman.
- d. Pembimbing ibadah yang berkualitas, dibuktikan dengan sertifikasi para pembimbing ibadah, dan rata-rata pembimbing ibadah lulusan Universitas Al-Azhar, Mesir ataupun di daerah Timur Tengah, selain itu pembimbing ibadah juga masih muda dan energik, sehingga masih sigap dan tepat dalam membimbing dan melayani jemaah.

Sedangkan faktor penghambat dari PT. Taibah Semesta Wisata II, yaitu:

- a. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

- b. Harga dollar yang semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji dan umrah.
- c. Masa tunggu haji khusus yang terbilang cukup lama yaitu masih 5-6 tahun, seharusnya masa tunggu haji khusus yang berkisah 2-3 tahun saja

Untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji, PT. Taibah Semesta Wisata II telah bekerja sama dengan pihak yang sudah berkompeten dalam pelayanan haji, maka dari itu dengan meningkatkan berbagai perlengkapan dan fasilitas untuk memenuhi keinginan jemaah haji. Fasilitas yang telah disiapkan meliputi pembimbing ibadah yang berpengalaman dan profesional, dokter pendamping jemaah haji beserta perawat, konsumsi, akomodasi, dan sarana transportasi yang memadai diharapkan agar jemaah haji bisa menjalankan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman dan nyaman sehingga memperoleh haji yang mabrur. Untuk masa tunggu haji khusus, PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri hanya bisa mengajukan atau mengusulkan kepada pemerintah agar masa tunggu bisa lebih dipercepat, dan pemerintah yang berhak mengatur semuanya.

5. Hasil Wawancara dengan Jemaah Haji Khusus dari PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin Tahun 2018

- a. Identitas responden

Nama : Misrani

Tempat Tanggal Lahir : Banjar, 3 Mei 1966

Umur : 53

Jenis kelamin : Laki-Laki

Alamat : Jl. Arjuna II No. 15 RT. 23 Pemurus
Banjarmasin.

Pelayanan yang diberikan PT. Taibah Semesta Wisata II kepada jemaah haji secara keseluruhan sudah bagus, dan sudah memenuhi standar pelayanan haji khusus yang ditetapkan pemerintah. Para petugasnya pun ramah dalam melayani jemaah, khususnya pembimbing yang selalu maksimal dalam melayani jemaah, karena pembimbing haji dari PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri rata-rata lulusan Universitas Al-Azhar, Mesir ataupun lulusan dari kawasan Timur Tengah lainnya, yang secara teori dan bahasa para pembimbing sudah menguasainya. Selain itu para pembimbing pun rata-rata masih mudah, sehingga masih sigap dan tepat dalam melayani jemaah.

Masing-masing biro penyelenggaraan haji dan umrah memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing mengenai pelayanannya. Untuk PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri jemaah merasa nyaman karena yang ikut melayani adalah pimpinan pusat dari PT. Taibah Semesta Wisata sendiri yaitu Ustad H. Yuliansyah, Lc dan beliau begitu ramah kepada jemaah, petugas lainnya ataupun orang-orang sekitar, begitupun pembimbing haji dari PT. Taibah Semesta Wisata sendiri yang begitu maksimal dalam melayani jemaah, karena pembimbing dari Taibah sendiri memang para pembimbing yang

sudah bersertifikasi. Karena itu, Bapak Misrani merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa travel ini.

Hambatan yang muncul pada saat sebelum keberangkatan hampir tidak ada, semuanya sudah berjalan sesuai jadwal yang ditetapkan. Sedangkan pada saat di tanah suci memang kadang-kadang jadwal bisa berubah, tidak seperti jadwal yang sudah ditetapkan, tetapi itu bisa diatasi para petugas PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri sehingga jemaah tidak merasakan kurang nyaman.

Kekurangan dari pelayanan PT. Taibah adalah di hotel transit karena berjarak cukup jauh, meskipun cuma satu minggu disana, tetapi jaraknya cukup jauh menuju masjidil haram, setelah itu baru pindah ke hotel bintang 5. Sedangkan mengenai petugas kesehatan sendiri juga masih kurang perhatiannya terhadap jemaah, karena petugas kesehatan juga sibuk beribadah, sedangkan jemaah banyak yang memerlukan. Seharusnya petugas kesehatan lebih mendahulukan kepentingan jemaah, baru setelah itu beribadah.

b. Identitas responden

Nama : Mawarti

Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 23 Desember 1965

Umur : 54
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Arjuna II No. 15 RT. 23 Pemurus
Banjarmasin.

Ibu Mawarti adalah isteri dari Bapak Misrani (responden 1) yang juga merasakan puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II, khususnya dari pembimbing yang begitu pandai dalam melayani jemaah, karena semua pembimbing dari PT. Taibah Semesta Wisata II sudah bersertifikasi, selain itu pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata pusat Ustadz H. Yuliansyah, Lc juga ikut membimbing para jemaahnya, sehingga jemaah merasa senang dan nyaman akan hal itu. Transportasi yang digunakan disana pun juga bagus, sehingga jemaah merasa nyaman. Ibu Mawarti pun juga merekomendasikan PT. Taibah Semesta Wisata II kepada orang lain karena standar pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pada saat sebelum keberangkatan, dan selama berada di tanah suci hampir tidak ada hambatan yang terjadi, jika pun ada langsung bisa diatasi oleh para petugas PT. Taibah sendiri, Hingga hambatan muncul pada saat setelah kembali ke tanah air adalah adanya kelebihan bagasi dari jemaah, sehingga yang membayar kelebihan bagasi pada saat itu adalah salah satu jemaah dari PT. Taibah, padahal seharusnya itu menjadi tanggung jawab dari PT. Taibah sendiri. Setelah itu jemaah yang bersangkutan baru melapor ke pihak PT.

Taibah, kemudian uang kelebihan bagasi tersebut langsung diganti dari pihak PT. Taibah.

Sedangkan kekurangan dari pelayanan PT. Taibah itu ada di penginapan pada saat di Mina juga sedikit jauh, karena tercampur dengan jemaah haji reguler. Sedangkan pada saat di Arafah penginapannya sudah lebih baik dari Mina dan itu khusus untuk jemaah haji khusus dari PT. Taibah Semesta Wisata II. Tetapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus, mengenai kekurangan-kekurangan yang disebutkan tadi, itu masih bisa diatasi oleh pihak travel dan bisa dimaklumi oleh para jemaah haji.

B. Pembahasan

1. Analisis Manajemen Pelayanan Haji Khusus PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin

a. Administrasi

1) Planning (Perencanaan)

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jemaah haji. Pendaftaran jemaah haji dilakukan kapan saja dengan datang langsung ke kantor PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin atau pada kantor cabang di jam kerja. Dalam melakukan pendaftaran, calon jemaah haji harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II, seperti mengisi formulir dan lain sebagainya. Perencanaan bidang administrasi PT. Taibah Semesta Wisata II sudah baik dan teratur. Persyaratan untuk

pendaftaran haji khusus juga sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Misalnya ada calon jemaah haji yang belum memiliki paspor pada saat mendaftar, maka pihak PT. Taibah Semesta Wisata II akan membantu membuatnya karena itu merupakan bagian dari tanggung jawab PT. Taibah Semesta Wisata II. Ini membuktikan bahwa PT. Taibah Semesta Wisata sudah memiliki manajemen yang baik dalam pelayanan administrasi dan berorientasi kepada kepuasan jemaah. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh pimpinan cabang PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin Ustadz Uria Hasnan, Lc., MA yaitu:

“Untuk pendaftaran jemaah bisa datang langsung ke kantor cabang yang ada di Banjarmasin, atau jika terlalu jauh calon jemaah bisa mendatangi kantor perwakilan yang ada di beberapa daerah di Kalimantan Selatan, yaitu Batulicin, Rantau, Rantau dan Kandungan, tentunya dengan membawa persyaratan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan”⁸

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pembagian tugas yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II juga sudah baik. Karyawan sudah mengetahui tugas apa saja yang harus dikerjakannya, karena pimpinan cabang PT. Taibah Semesta Wisata II telah menjelaskan dan mendeskripsikan tugas dari masing-masing karyawan, sehingga tidak ada karyawan yang belum mengerti dengan tugasnya sendiri. Ini menandakan

⁸ Wawancara dengan Ustad H. Uria Hasnan, Lc., MA, Pimpinan Cabang PT. Taibah Semesta Wisata II. 11 Juli 2019.

bahwa fungsi manajemen *organizing* berjalan dengan baik, karena didalam pengorganisasian dilakukan pembagian tugas dan wewenang kepada masing-masing karyawan, dan setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan dan memiliki tujuan yang sama.

3) *Actuating* (Pergerakan)

Pelaksanaan pelayanan administrasi dalam PT. Taibah Semesta Wisata II juga sudah maksimal, ini dikarenakan sesudah calon jemaah haji membayar setoran awal di BPS-BPIH yang ditentukan, keluarlah bukti transfer dan bukti validasi. Setelah itu pihak PT. Taibah Semesta Wisata II akan menemani calon jemaah haji langsung menuju Kementerian Agama untuk memverifikasi data dan lain sebagainya sampai keluar nomor porsi dan bukti pendaftaran haji khusus. Ini menunjukkan PT. Taibah Semesta Wisata II selalu berusaha memaksimalkan pelayanannya terhadap jemaahnya, dan juga merupakan salah satu ciri pelayanan yang baik karena selalu memberikan kepuasan mengenai pelayanan kepada jemaahnya.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Salah satu bentuk perhatian PT. Taibah Semesta Wisata II kepada jemaahnya dalam pengawasan, pada saat sebelum keberangkatan jemaah disuruh mencek kembali berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang harus dibawa ke Arab Saudi

jangan sampai tertinggal, agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan jemaah ataupun karyawan dari PT. Taibah Semesta Wisata II. Ini membuktikan PT. Taibah Semesta Wisata II sangat memerhatikan jemaahnya dan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jemaahnya.

b. Transportasi

1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan transportasi PT. Taibah Semesta Wisata II sudah sangat matang, karena sebelum keberangkatan jemaah haji khusus, PT. Taibah Semesta Wisata II sudah mempersiapkan transportasi yang akan digunakan jemaah saat berada di Arab Saudi 3 bulan sebelumnya, tepatnya dibulan Syawal. Oleh karena itu, perencanaan ini sudah matang sehingga jemaah merasakan puas mengenai pelayanan transportasi yang diberikan.

Armada penerbangan yang dipilih oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin adalah Garuda Indonesia Air Line karena keramahan para pramugarinya kepada para penumpang, mudah berkomunikasi dan tidak melakukan transit Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Sekretaris dari PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin, Bapak Timbul Suryadi yaitu:

“Untuk ibadah haji pesawat kita selalu memakai Garuda Indonesia, karena keramahan para pramugarinya. Selain itu sarana dan prasarana maskapai Garuda Indonesia juga memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah untuk

membawa jemaah haji menuju Arab Saudi, sedangkan untuk transportasi darat selama di tanah suci kita menggunakan Bus Rawahil”⁹

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pihak PT. Taibah Semesta Wisata II sudah menunjuk salah satu karyawan yang bertugas menangani transportasi jemaah saat berada di tanah suci, baik itu transportasi dari bandara King Abdul Aziz menuju hotel, ataupun bus yang akan membawa jemaah dari Mekkah ke Madinah ataupun sebaliknya. Untuk transportasi selama di Arab Saudi PT. Taibah Semesta Wisata II bekerja sama dengan provider-provider yang berada disana serta *mukhasasah-mukhasasah* yang bertanggung jawab transportasi bus maupun transportasi darat lainnya. Ini menandakan bahwa PT. Taibah Semesta Wisata II sudah melakukan pengorganisasian dengan baik, karena masing-masing karyawan yang bertugas memang sudah mengerti tugasnya masing-masing, sehingga bisa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jemaah.

3) *Actuating* (Pergerakan)

Tidak diragukan lagi rasa kenyamanan pertama yang dirasakan oleh jemaah haji yaitu ketika menggunakan transportasi yang membawanya untuk beribadah itu lancar, nyaman dan bersih. Transportasi merupakan pengangkutan

⁹ Wawancara dengan Bapak Timbul Suryadi, 15 Juli 2019.

jemaah haji mulai dari tempat embarkasi , selama berada di Arab Saudi dengan menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia-Arab Saudi sangat dan jauh.

Sebelum pesawat yang membawa jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II mendarat di bandara King Abdul Aziz Jeddah, Bus Rawahil yang akan membawa jemaah ke hotel sudah ada di bandara menunggu kedatangan jemaah, sehingga jemaah tidak menunggu lagi di bandara untuk dibawa menuju ke hotel. Ini memberikan bukti bahwa pelayanan transportasi yang diberikan PT. Taibah Semesta Wisata II sudah memiliki manajemen yang baik, dan juga berorientasi pada kepuasan jemaah.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Bus-bus yang membawa jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II terus di kontrol oleh pihak PT. Taibah, agar jika ada perubahan jadwal yang mendadak bisa segera memberitahukan kepada para jemaahnya, sehingga jemaah tidak merasa menunggu ataupun tergesa-gesa akibat perubahan yang terjadi. Ini merupakan salah satu ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu mampu melayani secara cepat dan tepat dan berusaha memahami kebutuhan jemaah.

c. Pelayanan Kesehatan

1) *Planning* (Perencanaan)

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

Pihak PT. Taibah Semesta Wisata II dalam hal ini sudah mempersiapkan tenaga kesehatan yang akan melayani jemaah haji saat berada di tanah suci sejak 3 bulan sebelumnya, ini membuktikan PT. Taibah Semesta Wisata II memiliki perencanaan yang baik, karena merencanakan sudah mulai jauh-jauh hari agar pelayanan yang diberikan bisa semaksimal mungkin kepada jemaah haji dan jemaah bisa merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian atau pembagian tugas dalam pelayanan kesehatan sudah baik, tugas ini diserahkan sepenuhnya ke dokter untuk menyetujui, sehingga dokter tersebut bisa berdiskusi dengan 2 orang perawatnya untuk obat-obat yang harus dibawa ke tanah

suci dan juga membuat jadwal mengenai pengontrolan kesehatan jemaah haji selama di tanah suci, agar jika terdapat jemaah yang sakit atau kurang sehat bisa langsung diberikan pertolongan.

3) *Actuating* (Pergerakan)

Pelayanan kesehatan sebelum keberangkatn sudah dilakukan dengan baik, seperti memberikan vaksin melingitis kepada para jemaah agar bisa terhindar dari berbagai macam penyakit sewaktu berada di tanah suci, karena letak geografis Indonesia dan Arab saudi yang jauh dan juga perbedaan cuaca yang ekstrim.

Berbeda dengan pelayanan kesehatan sebelum keberangkatan, pelayanan kesehatan saat berada ditanah suci kurang maksimal dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sebagaimana yang telah disampaikan salah satu jemaah haji khusus dari PT. Taibah Semesta Wisata II Bapak Misrani, yaitu:

”Saya kurang puas mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan selama di tanah suci, karena dokter dan perawat juga sibuk menjalankan ibadah, sehingga banyak kurang diperhatikan, padahal saat itu jemaah ada yang kurang sehat. Seharusnya petugas kesehatan menomor satukan jemaah terlebih dahulu, setelah menangani jemaah, baru setelah itu bisa menjalankan ibadah seperti yang lainnya. Tetapi secara keseluruhan saya sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Taibah Semetsta Wisata II”¹⁰

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Misrani, 16 Juli 2019.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II terhadap tenaga medisnya juga sudah baik, tetapi masih terdapat kekurangan seperti tenaga medis yang kurang memerhatikan jemaah, karena sibuk beribadah juga. Seharusnya PT. Taibah Semesta Wisata II bisa memberikan kritikan atau teguran kepada para tenaga medis agar bisa maksimal dalam melayani jemaah, dan terus melakukan kontrol terhadap jemaah haji, kemudian setelah semua tugas sudah dilakukan, baru para tenaga medis bisa beribadah juga seperti para jemaah lainnya. Ini dilakukan agar jemaah bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Konsumsi

1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan untuk konsumsi jemaah saat berada di tanah suci juga sudah sangat baik dan matang, karena ini juga sudah dipersiapkan 3 bulan sebelum jemaah berangkat ke tanah suci. Makanan yang disajikan pun standar hotel bintang 5, sehingga jemaah pasti akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, selain itu konsumsi yang diberikan tidak hanya makanan Arab Saudi, tetapi juga diselingi dengan makanan Indonesia, agar jemaah tidak merasakan bosan dengan konsumsi

yang itu saja. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh pimpinan cabang PT. Taibah Semesta Wisata II, yaitu:

”Makanan yang disajikan untuk jemaah haji sesuai dengan standar hotel yang mereka tempati, untuk PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri menggunakan hotel bintang 5, jadi makanan yang disajikan pun sesuai standar hotel bintang 5, ini dilakukan karena mereka jemaah haji khusus dan juga peraturan ini sudah ditetapkan oleh pemerintah”.¹¹

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian dalam pelayanan konsumsi juga sudah baik, makanan yang disajikan pun dimasak oleh *chef* yang sudah mahir dan profesional. Jadwal menu makanan yang akan disajikan kepada jemaah diserahkan sepenuhnya kepada pihak hotel, dan tentunya tetap harus memenuhi standar pelayanan hotel bintang 5.

3) *Actuating* (Pergerakan)

Jadwal makan jemaah dihotel yang ditempati juga sudah baik, dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak hotel. Jemaah mendapatkan jatah makan sama seperti yang lainnya yaitu 3 kali sehari dan dengan variasi makanan yang berbeda tiap harinya.

4) *Controlling* (Pengawasan)

PT. Taibah Semesta Wisata II terus mengontrol jadwal makan dan menu makanan yang berikan pihak hotel kepada

¹¹ Wawancara dengan Ustad H. Uria Hasnan, Lc., MA, Pimpinan Cabang PT. Taibah Semesta Wisata II. 11 Juli 2019.

jemaahnya, agar jemaah tetap merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ini menandakan PT. Taibah Semesta Wisata II selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jemaahnya.

e. Akomodasi

1) *Planning* (Perencanaan)

Sama halnya dengan pelayanan konsumsi, akomodasi atau hotel yang akan ditempati para jemaah haji sudah dipersiapkan 3 bulan sebelum keberangkatan jemaah, ini menandakan PT. Taibah Semesta Wisata II sudah menerapkan manajemen yang baik diperusahaannya ataupun dalam melayani kebutuhan jemaah, yang berujuan agar jemaah merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ciri-ciri pelayanan yang baik juga sudah terdapat pada pelayanan haji khusus yang diberikan PT. Taibah Semesta Wisata II.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

PT. Taibah Semesta Wisata II sudah menunjuk karyawan yang menangani akomodasi jemaah di Arab Saudi, ini memberikan bukti bahwa PT. Taibah Semesta Wisata II sudah melakukan fungsi manajemen khususnya pengorganisasian dengan baik, karena dalam pengorganisasian yang dilakukan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II sudah dilakukan pembagian wewenang dan tugas masing-masing kepada karyawannya,

sehingga karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan dan memiliki tujuan yang sama yaitu agar pelayanan yang diberikan bisa semaksimal mungkin dan jemaah akan merasakan puas.

3) *Actuating* (Pergerakan)

Hotel yang ditempati jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II adalah hotel yang berbintang 5 baik itu di Mekkah ataupun di Madinah, ini membuktikan bahwa PT. Taibah Semesta Wisata II telah memenuhi standar pelayanan haji khusus yang ditetapkan pemerintah bahwa akomodasi/penginapan jemaah haji khusus harus hotel yang berbintang 5. Seperti yang dinyatakan oleh salah satu jemaah haji yang bernama Bapak Misrani, yaitu:

”Sebelumnya kami menempati hotel bintang lima, kami terlebih dahulu menempati hotel transit selama satu minggu, yang jaraknya agak jauh dari Masjidil Haram yaitu sekita 7 KM, tetapi hotel transit ini dekat dengan Mina, sehingga juga ada sisi positifnya menurut saya, setelah satu minggu disana baru kami dipindahkan ke hotel bintang lima yang jaraknya memang dekat dekat Masjidil Haram yang hanya berkisar 300 M saja, begitupun ketika berada di Madinah hotel yang kami tempati pun juga dekat dengan Masjid Nabawi”¹²

Secara umum, pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur dan terbuka. Pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah:

- a) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.

¹² Wawancara dengan Bapak Misrani, 16 Juli 2019.

- b) Memperoleh pelayanan yang wajar.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Untuk menjalankan itu semua pastinya dibutuhkan manajemen yang sesuai dalam bidang bidang pelayanan terhadap jemaah pada Lembaga tersebut. Faktor-faktor dari manajemen juga harus dijalankan. Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pergerakan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*).

4) *Controlling* (Pengawasan)

Selama berada di tanah suci pihak PT. Taibah Semesta Wisata II terus melakukan pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan, agar memenuhi standar pelayanan hotel bintang 5 yang sudah ditetapkan pemerintah. Artinya pihak PT. Taibah Semesta Wisata II telah melakukan fungsi manajemen *controlling* dengan baik, dengan mengutamakan kepuasan jemaah.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji di PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin

Dalam menganalisa data, peneliti berusaha menggambarkan faktor apa saja yang memengaruhi kegiatan pelayanan tersebut. Ada dua faktor yang memengaruhi pelayanan dalam ibadah haji yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*). Faktor internal merupakan segala aspek yang berada dalam suatu lembaga pelayanan, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Sedangkan faktor berikutnya adalah faktor eksternal merupakan faktor dari luar yang memengaruhi kegiatan pelayanan. Adapun yang menjadi analisis dari masing-masing pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Administrasi (khususnya pendaftaran)

1) Kekuatan

- a) Bisa dilakukan kapan saja dengan datang langsung ke kantor dihari kerja.
- b) Karyawan yang ramah terhadap jemaah.
- c) Memudahkan jemaah yang ingin mendaftar.

2) Kelemahan

- a) Tidak bisa melakukan pendaftaran melalui via telepon/fax.
- b) Tidak semua kabupaten/kota yang ada di Kalimantan Selatan terdapat kantor cabang.

3) Peluang

- a) Mendapatkan banyak jemaah.

4) Tantangan

- a) Berkurangnya jemaah.
- b) Jemaah memilih biro travel lain.

b. Transportasi

1) Kekuatan

- a) Menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Air Line yang sudah teruji keamanannya.
- b) Pesawat tidak melakukan transit.
- c) Pramugari yang ramah terhadap penumpangnya.
- d) Bus yang digunakan masih keluaran baru.
- e) Semua jemaah mendapatkan tempat duduk.

2) Kelemahan

- a) Terjadi penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang tidak mendukung.
- b) Keterlambatan moda transportasi.
- c) Perilaku sopir yang kurang baik.

3) Peluang

- a) Bekerja sama dengan pihak terkait.

4) Tantangan

- a) Pesawat kehilangan kendali yang mengakibatkan kecelakaan.
- b) Ban bus bocor.

c. Pelayanan Kesehatan**1) Kekuatan**

- a) Adanya dokter dan perawat.
- b) Tersedianya obat-obatan untuk jemaah haji.
- c) Mendampingi jemaah mulai pemberangkatan sampai pemulangan.

2) Kelemahan

- a) Dokter tidak bisa mendampingi secara maksimal
- b) Dokter maupun perawat kurang memerhatikan jemaah karena juga sibuk beribadah.
- c) Jumlah obat tidak sesuai dengan kebutuhan jemaah.

3) Peluang

- a) Semua keluhan jemaah tentang kesehatan bisa terpenuhi.

4) Tantangan

- a) Kematian jemaah
- b) Persediaan obat-obatan habis

d. Konsumsi**1) Kekuatan**

- a) Jenis makanan Indonesia dan Arab Saudi.
- b) Disajikan secara prasmanan.
- c) Makan 3x sehari.

2) Kelemahan

- a) Tidak sesuai dengan selera jemaah.

3) Peluang

- a) Menyediakan menu-menu masakan yang disukai jemaah.
- b) Jemaah puas dengan makanan yang disediakan.

4) Tantangan

- a) Jemaah memilih restoran lain
- b) *Complain* jemaah terhadap masakan yang disajikan.

e. Akomodasi

1) Kekuatan

- a) Hotel berbintang lima
- b) Lokasi dekat dengan Masjidil Haram pada saat berada di Mekah.
- c) Lokasi dekat dengan Masjid Nabawi pada saat berada di Madinah.

2) Kelemahan

- a) Kamar tidak sesuai dengan yang diharapkan jemaah.
- b) Hotel transit yang cukup jauh, meskipun hanya 1 minggu di sana.

3) Peluang

- a) Jemaah bisa salat berjamaah di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi.
- b) Tidak ada *complain* dari jemaah.

4) Tantangan

a) Kamar hotel penuh.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menganalisis tentang manajemen pelayanan haji khusus di PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. Pelayanan yang diberikan kepada jemaah dengan sistem pelayanan lebih profesional dan baik. Terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh jemaah. Memang ada kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II kepada jemaahnya, seperti hotel transit yang sedikit jauh, petugas kesehatan yang kurang memerhatikan jemaahnya.

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II sudah cukup bagus, karena kekurangan-kekurangan dalam pelayanan tadi jemaah masih bisa memakluminya, dan masih bisa dicarikan jalan keluarnya. Dan juga masih banyak keunggulan-keunggulan pelayanan yang diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri, seperti pimpinan dari PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri yang ikut serta melayani para jemaah secara langsung, sehingga jemaah merasa nyaman akan hal itu, karena memang sosok dari pimpinan perusahaan tersebut ramah terhadap semua orang. Disamping itu, para pembimbing dari PT. Taibah sendiri rata-rata adalah lulusan dari Universitas Al-Azhar, Mesir dan dari kawasan Timur Tengah lainnya, yang semua pembimbing tersebut sudah bersertifikasi, sehingga mereka sudah menguasai teori dan bahasa yang akan digunakan.

Dengan pelayanan yang diterapkan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II, memperlihatkan gairah kerja dan etos yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu

siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap jemaahnya, serta memiliki keterampilan dan kehandalan, berpenampilan menarik, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan jemaah. Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan, dan keabsahan dalam menjalankan ibadah haji, sehingga dapat mencapai kesempurnaan dalam ibadahnya. Selain itu juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jemaah terhadap perusahaan, sehingga menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

Setiap biro-biro penyelenggaraan haji dan umrah pasti memiliki kekurangan dalam kelebihan dalam pelayanannya, sama seperti dengan PT. Taibah Semesta Wisata II, masih terdapat kekurangan terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi dibalik kekurangan itu juga ada keunggulan-keunggulan pelayanan dari PT. Taibah Semesta Wisata II yang tidak dimiliki oleh biro-biro penyelenggaraan haji dan umrah lainnya. Setelah perjalanan haji berakhir, dan jemaah sudah sampai ke rumahnya masing-masing, setelah itu pihak perusahaan akan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada jemaah, agar ditahun berikutnya kekurangan-kekurangan pelayanan yang terjadi ditahun ini, tidak terulang lagi ditahun berikutnya, dan bisa meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi dengan memprioritaskan kepuasan jemaah.