

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum PT. Arminareka Perdana

a. Sejarah Perusahaan

PT. Arminareka Perdana adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang penyelenggaraan umrah dan haji yang menyajikan pelayanan dengan mengedepankan kualitas dan kepuasan jemaah. PT. Arminareka Perdana ini didirikan pada tanggal 9 Februari 1990 di Jakarta oleh Bapak Drs. H. Gurril, Mz dan Ibu Hj. Corry Mundzakkar dengan Bapak Sholichin GP sebagai penasehat.

Kantor Pusat PT. Arminareka Perdana ini berada Gedung Menara Salemba Lt.5 Jl. Salemba Raya No.5 Jakarta Pusat. PT Arminareka Perdana ini resmi terdaftar di Kementerian Agama RI dan AMPHURI. Dalam waktu lebih dari 20 tahun PT. Arminareka Perdana ini sudah berhasil memberangkatkan sekitar 27.500 jemaah lebih, baik jemaah umrah atau haji Plus.

Direktur Utama PT. Arminareka Perdana sekarang dipimpin oleh seorang wanita yang sangat sederhana dan rendah hati beliau adalah Ir. Hj.Darnelli Guril, MSc. menggantikan suaminya yang meninggal dunia. Aktivitas sehari-sehari beliau masih aktif sebagai dosen di Universitas Nasional Jakarta.

Seiring berjalannya waktu PT. Arminareka Perdana ini memiliki banyak cabang dan perwakilan di seluruh negara Indonesia, salah satunya memiliki

Perwakilan di Kabupaten Penajam Paser Utara yang masuk pada tahun 2015 silam hingga saat ini masih berjalan dengan baik. PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini berada di kecamatan Babulu kabupaten Penajam Paser Utara yang dipimpin oleh ibu Hj. Dahlia Bachri dan dibantu oleh staf pengurus lainnya dalam menjalankan travel haji dan umrah ini.¹

b. Visi dan Misi

1) Mengajak Masyarakat untuk Ibadah Umrah dan Haji

Dalam rangka membantu masyarakat mewujudkan niatnya ke Tanah Suci dan sekaligus memberdayakan umat Islam maka PT. Arminareka Perdana membuat program solusi yang disebut program usaha kemitraan. Berangkat ibadah umrah dan haji plus dengan Arminareka Perdana dimana bila berangkat dengan mengajak keluarga atau rombongan, anda akan mendapatkan potongan biaya (diskon) dan juga mendapatkan tambahan Pahala.

2) Meningkatkan Taraf Hidup Keluarga dan Masyarakat

Dengan adanya Program Kesejahteraan Jemaah (PKJ) dan Program Pembinaan Jemaahh (PPJ), Anda dapat menambah Pendapatan (*income*) Keuangan untuk Keluarga Anda dengan cara *syiar baitullah* yaitu membantu orang lain untuk bisa berangkat ke Tanah Suci (*Baitullah*) melalui anda. Khusus calon jama'ah yang belum mampu, ingin membantu masjid, pesantren, yayasan anak yatim atau siapa

¹ Dahlia Bachri, Pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, wawancara, Penajam, 18 Oktober 2022

saja yang akan anda niatkan untuk dibantu. Hal ini menjadi tambahan pahala bagi anda sekaligus rezeki anda pun akan bertambah insya Allah, Amin.

3) Arminareka Perdana Memberikan Solusi

Beribadah di tanah suci adalah dambaan setiap muslim, selain mendapatkan pahala yang berlipat ganda, juga merupakan tempat terbaik untuk beribadah dengan segala keutamaannya, maka dalam hal ini PT Arminareka Perdana mengajak masyarakat untuk bisa menunaikan ibadah di tanah suci dengan berbagai macam kemudahan yang ditawarkan, mulai dari kemudahan dalam membayar DP, dan juga kemudahan dalam cara pelunasannya.²

c. Struktur Organisasi

Komisaris	: H. Heru Syam
Direktur Utama	: Ir. Hj. Darnelly Guril, Msc.
Direktur Marketing	: H. Subaebasni, SE.
Direktur Operasional	: Dra. Hj. Yusnidar
Sekretaris Direksi	: Indra Nur Zuroida, SE
Manajer	: Muhammad Sultomi
IT	: Nurcholis
Receptionis	: Devi Indah Lestari

² Data Dokumen dari Kantor PT. Arminareka Perdana

Umrah & Booking Seat	: Ria Fitriyah, SE, Yudha Siwi Rahayu, SE
Dokumen	: Alfi Nur, R. Ayun Purnama, Amd
Haji & BPIH	: Hj. Wiwi Sobarsari
Customer Service	: R. Maulida Pratiwi, SE
Pendaftaran	: Diana Manifestari
Umrah & Haji Plus	: Fahroji Nur, Amd, Imma Triseptiani
ID & Asuransi Card	: Andi Dirgantara, Rizki Faqih
Keuangan	: Riris Widiyanti, SE, Agus Arisman
Validasi	: Fitri Nurul Aini, S.Kom
Komisi	: Riani Rilanda, ST, Syaiful Amin, Amd
Asuransi Klaim	: Cika Nurfianti
Logistik	: Cika Nurfianti
Pengiriman	: Budi Mulyanto, Santoso, Siswahyudi, M. Djunaidi
Security	: Fahri Syeiful Amri
OB	: S. Bagjo Bahari, Hendra

TIM PEMBIMBING IBADAH

- Drs. K.H. Nuruddin Munawar
- Drs. KH. Agus Darmawan, Isk, SE
- K.H. Ikin Ahmad Sodikin

- K.H. Dave Ariant Yusuf
- Drs. H.M. Arif Sholahuddin
- H. Tajuddin
- H. Ilham Salim
- H. Syahroni
- H. A. Zainuro

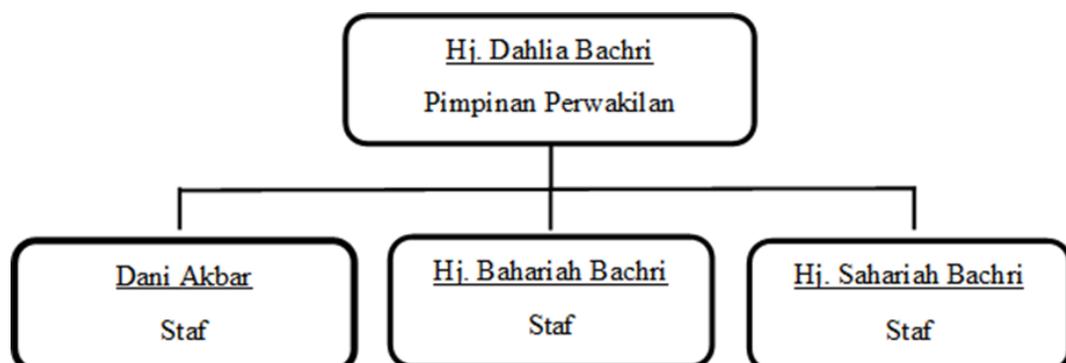
TIM MUTHAWIF DI SAUDI ARABIA

- Sofyan Aziz
- Zahri Suparman
- Busro
- Rozak

Adapun Struktur Organisasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam

Paser Utara :

GAMBAR 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI PT. ARMINAREKA PERWAKILAN PENAJAM PASER UTARA



d. Produk Pelayanan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara

Berikut ini adalah daftar harga paket haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, yaitu :

TABEL 4. 1 HARGA PAKET HAJI DAN UMRAH PT. ARMINAREKA PERDANA PERWAKILAN PENAJAM PASER UTARA

No	Paket Haji dan Umrah	Harga
1	Paket Umrah 9 Hari (Lion Air)	Rp. 35 Juta
2	Paket Umrah 9 Hari (Garuda)	Rp. 38. Juta
3	Paket Umrah 12 Hari (Lion Air)	Rp. 37 Juta
4	Paket Haji Plus (masa tunggu 7-8 tahun)	Rp. 220 Juta
5	Paket Haji Furoda (masa tunggu 1 tahun)	Rp. 348 Juta

Tahapan pemberangkatan calon jemaah umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses pemberangkatan, sebagai berikut:

- Pendaftaran minimal 2 bulan sebelum keberangkatan (selama kuota seat masih tersedia)
- Pembayaran (DP Umrah 3.5 juta rupiah + Booking Seat 7.5 juta rupiah)
- Sisa pembayaran bisa dilakukan tunas dan cicilan
- Penyerahan Dokumen Persyaratan
- Pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan

Tahapan pemberangkatan calon jemaah haji PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses pemberangkatan, sebagai berikut:

- Pendaftaran dimulai dari sekarang (estimasi masa tunggu haji plus sekitar 7-8 tahun)
- Pembayaran (DP Haji 5 juta rupiah + Booking Seat \$ 4000/ 54 juta rupiah
- Sisa pembayaran bisa dilkaskan secara tunai dan cicilan
- Penyerahan dokumen paling lambat 6 bulan sebelum keberangkatan
- Pelunasan paling lambat 6 bulan sebelum keberangkatan

2. Jenis Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah Pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara

Jenis pelayanan pemberangkatan yang diberikan kepada jemaah haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, konsumsi, transportasi, akomodasi, pembinaan dan perlindungan.

a. Administrasi

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam urusan administrasi bagi para calon jemaah haji ataupun yang ingin mendaftar haji atau umrah bisa langsung mendatangi kantor perwakilan atau langsung menghubungi via telepon pimpinan atau *staff* pengelola PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara untuk menanyakan berkas-berkas apa saja yang diperlukan untuk menjadi calon jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

Dalam PT. Arminareka Perdana ini bagi para calon jemaah yang ingin mendaftar haji atau umrah bisa membayar uang DP terlebih dahulu diawal sebesar 3.5 juta rupiah dan biaya *booking seat* sebesar 7.5 juta rupiah untuk perjalanan

ibadah umrah, sedangkan uang DP ibadah haji yaitu 5 juta rupiah dan biaya porsi haji \$ 4000/54 juta rupiah .

Setelah membayar uang pendaftaran dan *booking seat* jemaah diminta untuk mengisi formulir, melengkapi persyaratan-persyaratan, dan menyerahkan berkas persyaratan kepada pihak pengelola travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

b. Kesehatan

Para jemaah haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sebelum melaksanakan pemberangkatan, selalu mengarahkan dan mendampingi para calon jemaahnya untuk melakukan vaksin meningitis guna menjaga kekebalan tubuh dari virus, sebagaimana vaksin meningitis itu juga menjadi salah satu syarat yang harus dilengkapi oleh jemaah yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu juga dalam proses pemberangkatan dalam ibadah umrah pihak travel menyiapkan obat-obatan untuk para jemaah guna mengantisipasi apabila ada jemaah yang mengalami sakit, sedangkan dalam pemberangkatan ibadah haji pihak travel menyediakan dokter untuk mendampingi para jemaah.

c. Transportasi

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga menyiapkan pelayanan transportasi darat untuk para jemaah dalam proses pemberangkatan mulai dari kantor perwakilan Penajam Paser Utara yang berada di kecamatan Babulu hingga sampai ke Bandara Internasional Sepinggan Balikpapan dengan menggunakan bus yang memiliki kapasitas 45 kursi untuk para jemaah yang akan berangkat, adapun untuk transportasi udara PT. Arminareka Perdana Perwakilan

Penajam Paser Utara ini menyesuaikan dengan paket yang telah pilih oleh jemaah.

d. Konsumsi

Para jemaah haji maupun umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga menyiapkan pelayanan konsumsi dalam proses pelayanan pemberangkatan yaitu ketika jemaah tiba di Kota Balikpapan . Karena jemaah diberangkatkan dari kantor perwakilan Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara menuju Kota Balikpapan sehari sebelum proses pemberangkatan ke Tanah Suci sehingga para jemaah menginap di Hotel Bina Kutai Balikpapan dan disitu para jemaah mendapatkan pelayanan konsumsi dengan makanan yang telah disediakan oleh Hotel Bina Kutai Balikpapan yang difasilitasi pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

e. Akomodasi

Dalam proses pemberangkatan para jemaah haji maupun umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara mendapatkan pelayanan akomodasi atau penginapan, tempat penginapan yang telah disediakan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara pada saat proses pemberangkatan yakni Hotel Bina Kutai Balikpapan, dalam penginapan tersebut dalam sekamar jemaah ada yang berdua dan ada juga yang bertiga yakni menyesuaikan dengan paket yang dipilih oleh para jemaah.

f. Pembinaan

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga menyiapkan pelayanan pembinaan dalam proses pemberangkatan untuk para jemaah haji dan umrah yang disebut dengan bimbingan manasik. Bimbingan manasik yang

dilaksanakan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini guna mempermudah para jemaah kelak untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Bimbingan manasik pada perjalanan ibadah haji pada jemaah PT. Arminareka Perdana dilaksanakan 3 kali pertemuan sebelum proses pemberangkatan yang dilaksanakan di Hotel Cokro Balikpapan. Adapun dalam perjalanan ibadah umrah manasik hanya sekali yakni dilakukan 14 hari sebelum pemberangkatan dan manasik umrah ini dilaksanakan di masjid Nurul Hikmah Kecamatan Babulu yang berada di dekat kantor perwakilan. Pemateri-pemateri yang didatangkan pihak travel dalam mengisi kegiatan bimbingan manasik untuk para jemaah yakni orang yang sangat berpengalaman dan berpengetahuan luas mengenai tentang materi pelaksanaan ibadah haji dan umrah yakni dari ustadz-ustadz PT. Arminareka itu sendiri diantaranya ustadz Dave Ariant Yusuf dan ustadz Abu Habsyi. Dengan demikian artinya pembinaan pada jemaah haji ataupun umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini sudah berjalan dengan baik dalam pelaksanaannya.

g. Perlindungan

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini juga memberikan pelayanan perlindungan kepada para jemaahnya baik pada saat proses pemberangkatan maupun ketika sudah di Tanah Suci.

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam hal ini bekerja sama dengan kantor pusat dan perusahaan asuransi yang akan menjamin keselamatan jiwa maupun barang jemaah. Sehingga dengan adanya jaminan atau perlindungan seperti ini yang diberikan PT. Arminareka Perdana, jemaah akan

merasa aman dan terlindungi.³

3. Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji dan Umrah Pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

a. Administrasi

1) Perencanaan (*Planning*)

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sebelum melakukan proses pemberangkatan jemaah haji dan umrah juga melakukan sebuah perencanaan dalam menjalankan pelayanan administrasi. Sebagaimana sebelum proses pemberangkatan tentu ada hal-hal yang perlu dipersiapkan oleh para calon jemaah, dalam proses ini sebelum pengurusan administrasi bagi para calon Jemaah yaitu harus mendaftarkan diri dan membayar DP serta *booking seat* untuk dapat melanjutkan pelayanan administrasi dan perlengkapan calon jemaah seperti koper, kain ihram, sabuk, kain batik, buku panduan dan sebagainya.

Sebelum mendaftar para calon jemaah baik itu jemaah haji maupun umrah diminta untuk mengecek kesamaan identitas disemua berkasnya guna mempermudah proses pembuatan paspor dan lain-lain.

Menurut pernyataan pimpinan ibu HJ. Dahlia Bachri “dalam pembuatan paspor dan buku kuning vaksin meningitis calon jemaah itu kami pihak travel membuat jadwal perencanaan terlebih dahulu untuk mendampingi para calon jemaah di Kota Balikpapan, kemudian kami informasikan kepada para calon jemaah guna mempermudah para calon jemaah agar mereka tidak mengalami kebingungan saat berurusan dalam pembuatan paspor dan buku kuning vaksin meningitis”.⁴

³ Dahlia bachri, Pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, Wawancara, Penajam, 20 Oktober 2022.

⁴ Dahlia Bachri, Pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, wawancara, penajam 20 Oktober 2022

Adapun ketentuan atau prosedur pendaftaran calon jemaah haji PT.

Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara yaitu :

- Membayar DP dan biaya porsi haji
- Mengisi formulir
- Foto copy paspor (jika sudah memiliki paspor)
- Foto copy KTP 3 lembar
- Foto copy KK 3 lembar
- Foto warna latar belakang putih
 - ✓ 3 x 4 = 40 lembar
 - ✓ 4 x 6 = 10 lembar
- Foto copy buku nikah / foto copy akte kelahiran 3 lembar

Sedangkan prosedur pendaftaran calon jemaah umrah PT. Arminareka

Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara yaitu :

- Membayar DP dan *booking seat*
- Paspor asli 48 halaman (nama 3 kata), masa berlaku min 7 bulan
sebelum masa expired pada paspor
- Foto copy KTP 1 lembar
- Foto copy KK 1 Lembar
- Foto warna latar belakang putih
 - ✓ 3 x 4 = 5 lembar
 - ✓ 4 x 6 = 5 lembar

- Buku kuning vaksin meningitis⁵

Untuk pelunasan biaya pendaftaran haji dan umrah para calon jemaah wajib melunasinya sebelum proses pemberangkatan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam pelayanan administrasi, pimpinan membagikan tugas kepada para *staff*-nya untuk mengarahkan dan mendampingi para calon jemaah dalam pengurusan administrasi dan juga membagikan tugas untuk mengantarkan perlengkapan calon jemaah haji maupun umrah. Dalam hal ini pimpinan dan *staff* pengelola memiliki tanggung jawab masing-masing atas tugasnya, agar dalam pelaksanaan kelak sejalan dengan perencanaan awal, dalam kinerjanya pimpinan dan staf selalu bekerja sama dalam menangani para calon jemaah mulai dari pendaftaran, pengumpulan berkas-berkas administrasi calon jemaah, membagikan perlengkapan calon jemaah untuk keberangkatan, dengan tujuan agar mempermudah proses pemberangkatan para jemaah.

Menurut pernyataan Dani Akbar selaku staf Pengelola PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara “dalam pengurusan administrasi ini kami di tugaskan juga dengan pimpinan untuk mendampingi jemaah mulai dari fase pendaftaran, pembuatan paspor, suntik vaksin meningitis, karena jika tidak ada pendampingan dari kami para calon jemaah bisa mengalami kebingungan dalam beurusan, karena tidak semua dari para jemaah kami ini paham dengan teknologi informasi, karena dalam pembuatan paspor itu prosedurnya harus mendaftar online terlebih dahulu baru setelah itu ke kantor imigrasi Kota Balikpapan.⁶

⁵ Data Dokumen Kantor Dari PT. Arminareka Perdana

⁶ Dani Akbar, staf pengelola PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, Penajam 20 Oktober 2022

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi para calon jemaah haji atau umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara wajib melunasi pembayaran uang pendaftaran, DP dan *booking seat* terlebih dahulu, sebagaimana itu telah diberitahukan sebelumnya kepada para calon jemaah pada saat pendaftaran, dan kemudian setelah itu para calon jemaah mengisi formulir pendaftaran, melengkapi persyaratan-persyaratan pendaftaran sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak travel. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi ini para jemaah di dampingi langsung oleh pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam pembuatan paspor dan buku kuning vaksin meningitis yang proses pembuatannya ini berlangsung di kota Balikpapan, dan untuk perlengkapan para calon jemaah pihak travel langsung mengantarkan ke rumah-rumah para calon jemaah.

Setelah semua pelaksanaan dari pengurusan administrasi jemaah selesai semua berkas dokumen persyaratan tersebut diserahkan kepada pimpinan atau *staff* PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, dan juga dalam pelayanan administrasi ini para pimpinan dan *staff* juga siap mengambil ke rumah para calon jemaah apabila mereka tidak dapat ke kantor untuk menyerahkan berkas dokumen perlengkapan tersebut, kemudian berkas dokumen persyaratan jemaah yang telah di kumpulkan oleh pihak travel segera di input ke sistem bila sudah selesai melakukan pengecekan ulang untuk melanjutkan verifikasi pendaftaran keberangkatan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara selalu mengamati dan mengawasi proses daripada pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan administrasi, mulai dari pengurusan segi berkas, pembuatan paspor, pembuatan buku kuning vaskin meningitis, *id card*, tiket dan lainnya hingga keberangkatan.

Menurut pernyataan pimpinan ibu Hj. Dahlia Bachri “Alhamdulillah dengan adanya pengawasan seperti itu para jemaah kami dalam mengurus administrasi tidak lagi mengalami kebingungan, Insya Allah dengan seperti itu kami harap para jemaah akan merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan”.

b. Kesehatan

1) Perencanaan (*Planning*)

Dalam tahapan perencanaan pelayanan kesehatan pada proses pemberangkatan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara selalu mengingatkan kepada para calon jemaah haji atau umrah yang akan berangkat untuk menjaga kesehatan, dan juga membuat perencanaan jadwal waktu dan tempat para jemaah untuk melakukan vaksin meningitis yang telah ditentukan oleh pihak travel, perencanaan jadwal pelaksanaan vaksin meningitis ini dilakukan bersamaan dengan pengurusan paspor para calon jemaah di kantor imigrasi Balikpapan, hal tersebut sudah diatur oleh pihak travel agar memudahkan para calon jemaah. Karena ini juga merupakan anjuran dari pemerintah sebagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh jemaah guna menjaga kekebalan tubuh dari virus. Dalam proses pemberangkatan pihak travel juga menyiapkan obat-obatan untuk para jemaah ibadah umrah, sedangkan dalam pemberangkatan jemaah ibadah haji pihak travel menyediakan dokter/perawat untuk mendampingi para jemaah haji.

Menurut pernyataan pimpinan ibu Hj. Dahlia Bachri “kami pihak travel juga sangat memperhatikan sekali untuk kesehatan para jemaah, dengan demikian dalam perjalanan ibadah umrah kami menyiapkan obat-obatan untuk para jemaah, sedangkan dalam pemberangkatan ibadah haji kami membawa dokter atau perawat untuk mendampingi para jemaah, hal ini kami lakukan guna mengantisipasi apabila ada jemaah kami yang sakit mendadak dalam pemberangkatan maupun pada saat di Tanah Suci”.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam tahapan pengorganisasian pada pelayanan kesehatan terhadap para jemaah, pimpinan memberikan tugas kepada seluruh *staff* untuk membantu mendampingi para calon jemaah dalam melakukan vaksin meningitis di daerah Balikpapan, perencanaan vaksin meningitis ini dilakukan bersamaan dengan pengurusan paspor para calon jemaah di kantor imigrasi Balikpapan.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam Pelaksanaan pelayanan kesehatan ini seluruh jemaah yang akan diberangkatkan diarahkan untuk melakukan vaksin meningitis yang sudah disediakan oleh apotek yang telah bekerja sama dengan pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, yakni apotek Ibnu Sina dan Kimia Farma, sehingga jemaah tidak perlu sana kemari untuk mencari vaksin karena sudah disediakan oleh pihak travel. Selama proses tersebut seluruh para calon jemaah selalu di dampingi oleh pihak travel hingga selesai.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam pelayanan kesehatan sudah baik sekali, sebagaimana selama di tanah air dalam proses pemberangkatan pihak travel PT. Arminareka

Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara selalu mengawasi kondisi para calon jemaah agar sekiranya ketika ada calon jemaah yang tidak paham dalam pelayanan kesehatan seperti urusan vaksin meningitis tersebut dapat langsung dibantu oleh pihak travel, dan juga pihak travel selalu mengawasi kesehatan para jemaahnya dalam proses pemberangkatan dengan melakukan beberapa tindakan dengan memberikan pelayanan kesehatan.

c. Transportasi

1) Perencanaan (*Planning*)

Dalam perencanaan pelayanan transportasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, jauh sebelum proses keberangkatan jemaah, pihak travel sudah menyiapkan dan mengatur transportasi darat untuk membawa para jemaah untuk menuju ke Bandara Internasional Sepinggan Balikpapan dan juga membuat perencanaan jadwal waktu keberangkatan transportasi darat dan tempat titik kumpul jemaah, adapun titik kumpul jemaah yakni di Masjid Nurul Hikmah Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara waktu pukul 14 : 00, dan berangkat pada pukul 15 : 00 apabila semua sudah terkumpul jemaahnya, jadi dalam hal ini seluruh jemaah yang akan berangkat di informasikan terlebih dahulu oleh pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Pemberangkatan dari kantor perwakilan yakni sehari sebelum jadwal keberangkatan menuju ke Tanah Suci.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Dari perencanaan diatas sudah tergambarakan bahwa PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini dalam mengurus pelayanan transportasi, pihak travel memiliki kerja sama tim yang baik, setelah menyusun perencanaan mereka berbagi tugas untuk mengatur persiapan keberangkatan mulai dari masalah waktu dan titik kumpul para jemaahnya untuk melaksanakan pemberangkatan.

Semua transportasi yang disediakan oleh pihak travel sudah diatur dengan sebaik mungkin agar para jemaah dapat merasa nyaman dengan keberangkatan bersama PT. Arminareka Perdana, pimpinan perwakilan juga membagikan tugas kepada *staff* pengelola PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara untuk mendampingi tiap-tiap bus yang berangkat untuk mendampingi dan mengawasi para jemaah.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam pelaksanaan pelayanan transportasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, seluruh jemaah diarahkan untuk berkumpul pada waktu dan tempat yang sudah direncanakan sebelumnya untuk melakukan pemberangkatan dari kecamatan Babulu kabupaten Penajam Paser Utara menuju Balikpapan, tiap-tiap bus yang membawa jemaah berangkat selalu di dampingi oleh pihak travel, perjalanan menuju kota Balikpapan ini memakan waktu kurang lebih selama 2-3 jam dalam perjalanannya.

Transportasi darat yang membawa para jemaah yakni berupa bus yang memiliki kapasitas 45 orang dalam 1 busnya dengan fasilitas AC dan pelayanan

yang ramah. Pada waktu pukul 14 : 00 seluruh jemaah dikumpulkan pihak travel dalam satu tempat agar memudahkan proses pemberangkatan di sebuah halaman masjid Nurul Hikmah yang ada di kecamatan Babulu, bus yang membawai para jemaah berangkat pada pukul 15 : 00 menuju Kota Balikpapan, tiba sampai di Kota Balikpapan jemaah langsung dibawa ke hotel untuk menginap kemudian pada pagi harinya seluruh jemaah akan di antar lagi ke Bandara Internasional Sepinggang Balikpapan untuk menunggu waktu penerbangan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Semua transportasi yang membawa jemaah haji atau umrah juga selalu diawasi atau dikontrol oleh pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dari segala hal yang menjamin keamanan dan kenyamanan para jemaah, agar sekiranya para jemaah dapat merasa aman, nyaman, tenang dalam perjalanan, sehingga menghasilkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Konsumsi

1) Perencanaan (*Planning*)

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga telah melakukan perencanaan dengan persiapan yang matang dari setiap keberangkatan untuk konsumsi, karena pelayanan konsumsi merupakan suatu poin penting dari segi pelayanan yang diberikan.

Dalam perencanaannya yang dipersiapkan oleh pihak travel pada proses keberangkatan atau ketika masih di tanah air, yakni pihak travel menyiapkan

pelayanan konsumsi ketika sudah tiba di Balikpapan yang telah di sediakan oleh Hotel Bina Kutai Balikpapan yang difasilitasi oleh pihak travel. Adapun pelayanan konsumsi yang disediakan ketika dalam proses pemberangkatan ini ialah untuk makan malam dan sarapan pagi para jemaah sebelum menuju ke Bandara Internasional Sepinggan Balikpapan untuk melakukan proses pemberangkatan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam pengorganisasian pelayanan konsumsi pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara semua telah diatur oleh pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, adapun jadwal makan mengikuti aturan Hotel Bina Kutai Balikpapan, dan juga makanan yang disediakan mengikuti standar makanan yang telah di sediakan oleh hotel.

Dalam hal ini pimpinan juga menugaskan kepada para staf-stafnya untuk mengarahkan para jemaah ketika jadwal makan untuk segera menuju ke ruang makan yang telah disediakan dengan tujuan agar semua jemaah tidak ada yang tidak mendapatkan konsumsi.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Awal keberangkatan Jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah mendapatkan pelayanan konsumsi atau jamuan makanan yang difasilitasi oleh pihak travel yakni makan malam dan sarapan pagi di Hotel Bina Kutai Balikpapan pada saat sebelum keberangkatan jemaah menuju bandara sepinggan Balikpapan dan adapun untuk makanan di hotel sebelum keberangkatan itu semua jemaah makan bersama di ruang makan yang telah di sediakan oleh Hotel Bina Kutai Balikpapan, dan dalam pelayanan ini juga pimpinan dan staf selalu

mengingatkan dan mengarahkan seluruh jemaah ketika jadwal makan tiba, agar tidak ada yang tertinggal atau tidak mendapatkan makan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara selalu memantau masalah konsumsi untuk jadwal makan dan menu makanan yang di sediakan untuk para jemaah ketika di hotel.

Menurut pernyataan pimpinan ibu HJ. Dahlia Bachri “konsumsi ini sangat berpengaruh sekali untuk menjaga kesehatan para jemaah sehingga perlu perhatian yang penuh kepada para jemaah agar mereka merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang kami berikan”.

e. Akomodasi

1) Perencanaan (*Planning*)

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga sudah menjalankan fungsi perencanaan dalam pelayanan akomodasi pada saat proses pemberangkatan, yang mana sebelum keberangkatan pihak travel sudah mengatur dan menyiapkan tempat penginapan para jemaah di Balikpapan, yakni di Hotel Bina Kutai Balikpapan, setiap pemberangkatan jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara akan selalu menginap di hotel tersebut, karena perjalanan yang cukup jauh dari kecamatan Babulu untuk menuju ke Balikpapan dengan menyebrang laut menggunakan kapal fery sehingga pihak travel mengatur sebaik mungkin agar jemaah tidak merasa lelah atau kecapean oleh karena itu para jemaah diberangkatkan sehari sebelum jadwal penerbangan untuk menuju ke Balikpapan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam pelayanan akomodasi atau penginapan yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara seluruh urusan pembokongan hotel tempat menginap para jemaah ini juga diatur oleh Pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara yang dibantu oleh pengurus cabang yang berada di Balikpapan, sehingga para jemaah tidak perlu sibuk lagi mengurus administrasi hotel, karena semua sudah diatur oleh pihak travel.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam pelaksanaan pelayanan akomodasi ini PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara pada saat tiba di kota Balikpapan seluruh jemaah menginap selama satu malam di hotel bina kutai Balikpapan tersebut untuk beristirahat setelah melakukan perjalanan dari kecamatan Babulu, kabupaten Penajam Paser Utara. Kemudian esok harinya seluruh jemaah kembali keluar dari hotel tersebut untuk melanjutkan perjalanan ke Bandara Internasional Sepinggang Balikpapan untuk melakukan proses pemberangkatan ke tanah suci.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara selama proses pemberangkatan juga melakukan pengawasan terhadap pelayanan hotel kepada para jemaah travel, untuk melihat apakah sesuai dengan standar pelayanan atau tidak, guna untuk menjaga kenyamanan jemaah agar selalu merasa aman dalam pelayanan yang diberikan, karena kepuasan jemaah adalah tanggung jawab pihak travel.

f. Pembinaan

1) Perencanaan (*Planning*)

Dalam tahapan perencanaan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah mempersiapkan proses pembinaan terhadap jemaahnya baik dari segi waktu maupun tempat pelaksanaannya. Adapun manasik umrah di laksanakan hanya sekali saja yakni 2 minggu sebelum proses keberangkatan dengan bimbingan dari ustadz yang berpengetahuan banyak tentang pelaksanaan ibadah haji dan umrah. sedangkan manasik haji dilakukan bisa sampai 3 kali pertemuan bimbingan manasik sebelum proses pemberangkatan dan itu dilaksanakan di Hotel Cokro Balikpapan, untuk pemateri bimbingan manasik haji dan umrah pemateri yang di datangkan tersebut adalah ustadz-ustadz dari PT. Arminareka itu sendiri.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pada kegiatan manasik haji dan umrah tentu adanya beberapa anggota yang akan berperan di dalamnya yaitu pihak PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, pihak hotel/tempat yang dijadikan sebagai acara manasik, pemateri/ustadz yang mengisi materi bimbingan manasik. Dalam persiapan kegiatan bimbingan manasik ini juga pimpinan membagikan tugas kepada staf-stafnya untuk membantu dalam menyiapkan berbagai hal yang diperlukan dalam acara kegiatan bimbingan manasik tersebut.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara mengarahkan jemaahnya untuk berkumpul sesuai waktu dan tempat yang sudah ditentukan oleh pihak travel untuk mengikuti acara manasik/bimbingan. Dalam acara manasik

tersebut pihak travel mendatangkan pemateri yang sudah berpengalaman atau memiliki pengetahuan banyak tentang pelaksanaan ibadah haji ataupun umrah.

Dengan adanya kegiatan manasik tersebut para jemaah akan dapat memahami tentang pelaksanaan ibadah haji atau umrah, sehingga dalam proses pelaksanaan ibadah haji atau umrah tidak ada jemaah yang kebingungan dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan manasik umrah di lakukan di masjid Nurul Hikmah kecamatan Babulu kabupaten Penajam Paser Utara, adapun untuk pelaksanaan manasik haji di lakukan di Hotel Cokro Balikpapan. Pelaksanaan yang dijalankan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah sangat baik, yang mana ini semua di laksanakan agar para jemaah tidak kebingungan dalam melaksanakan ibadah haji atau umrah.

4) Pengawasan (*Controlling*)

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam persiapan proses pembinaan terhadap jemaah mulai dari perencanaan, pengorganisasian hingga tahapan pelaksanaan, pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara selalu mengawasi dan mengontrol jalannya proses kegiatan pembinaan tersebut. Guna untuk mengetahui apakah semua yang diberikan sudah sesuai atau belum dengan perencanaan yang telah ditentukan.

g. Perlindungan

1) Perencanaan (*Planning*)

Pada perencanaan perlindungan selain pelayanan yang lain PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga mempersiapkan pelayanan asuransi

pada keamanan dan jaminan keselamatan jemaahnya agar tetap selalu terjaga dari segi jiwa maupun barang-barang yang dibawa oleh para jemaah.

Dari semua jaminan asuransi ini PT. Arminareka Perdana sudah memiliki manajemen perencanaan yang baik dengan bertanggung jawab atasantisipasi kerugian pada jemaahnya, hal ini berorientasi pada kepuasan jemaah agar merasa tetap aman dan nyaman dalam pelaksanaan ibadah haji maupun umrah.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam pengorganisasian perlindungan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara tentu sudah berkordinasi dengan PT. Arminareka Perdana cabang, pusat dan juga perusahaan asuransi yang bekerja sama dengan PT. Arminareka Perdana. Pimpinan juga membagikan tugas kepada para pendamping jemaah untuk memperhatikan keamanan para jemaah dalam proses pemberangkatan maupun ketika di Tanah Suci.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam pergerakan perlindungan selalu siap siaga terhadap jemaahnya dengan menjalankan prosedur yang sudah ditentukan. Sebelum keberangkatan semua jemaah PT. Arminareka selalu diperiksa keamanannya mulai dari segi jiwa atau barang-barang jemaah. jika terjadi hal-hal yang merugikan dari pihak travel segera melaporkan kepada pihak travel yang bertugas mendampingi Jemaah.

Dalam tindakan ini akan memperhatikan jemaahnya jikalau terjadi hal seperti meninggal dunia, kehilangan koper, dan lain sebagainya yang menyangkut asuransi akan ditindak lanjuti.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Perlindungan yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana adalah kerja sama antara perwakilan, cabang, pusat dan juga perusahaan asuransi, dalam tahapan pengawasan ini pihak travel selalu berusaha mengawasi keamanan dan kenyamanan para jemaah baik dari segi jiwa maupun barang para jemaah dalam proses pemberangkatan yakni ketika masih di Tanah Air maupun di Tanah Suci.⁷

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Melaksanakan Manajemen Pelayanan pemberangkatan Haji dan Umrah Pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

Setiap perusahaan akan selalu mempunyai faktor pendukung serta penghambat pada setiap prosesnya dalam menjalankan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Adapun faktor pendukung dalam melaksanakan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, diantaranya:

- a. Lokasi yang strategis
- b. Adanya sosialisasi ke desa-desa untuk memperkenalkan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara
- c. Banyaknya testimoni kepuasan jemaah terhadap pelayanan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara
- d. Memiliki surat izin dari Kementrian Agama

⁷ Dahlia Bachri, Pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, Wawancara, Penajam, 23 Oktober 2022

e. Pembimbing haji dan umrah yang berpengalaman

Sedangkan faktor penghambat dalam melaksanakan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, diantaranya:

- a. Adanya persaingan pelayanan dan harga dengan travel-travel yang lain yang berada di penajam paser utara
- b. Tidak tersedianya dokter atau perawat ketika dalam pemberangkatan ibadah umrah.⁸

Dalam penelitian ini, penulis juga mewawancarai beberapa Jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini salah satunya Ahmad Ridwansyah, dia adalah salah satu jemaah yang mengikuti perjalanan ibadah umrah bersama PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara pada bulan Agustus tahun 2022.

Sebelumnya bapak Ahmad Ridwansyah ini memperoleh informasi travel ini dari salah satu Jemaah yang telah berangkat melalui PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, dan jemaah tersebut berkomentar atau memberi tanggapan positif tentang pelayanan yang diberikan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sehingga bapak Ahmad Ridwansyah tersebut tertarik ingin menggunakan jasa travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, karena kebetulan pada saat itu beliau lagi mencari-cari travel untuk perjalanan ibadah umrahnya dan akhirnya setelah mendengar informasi

⁸ Dahlia Bachri, Pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, wawancara, Penajam, 23 Oktober 2022.

tentang PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara tersebut bapak Ahmad Ridwansyah tersebut langsung mendaftarkan diri bersama istrinya untuk melaksanakan ibadah umrah bersama PT. Arminareka Perdana.

Untuk komentar bapak Ahmad Ridwansyah dan istri beliau yang bernama lilis suryani bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sangat baik dan memuaskan mulai dari awal pendaftaran, proses keberangkatan hingga sampai kembali lagi ke Tanah Air. Bahkan sedikitpun kata bapak Ahmad Ridwansyah dan istrinya mereka tidak ada mengalami kendala saat menggunakan jasa travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah baik itu dalam proses pendaftaran hingga keberangkatan.⁹

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam pelayanannya selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaahnya. Pada setiap jemaah yang berangkat ditargetkan harus merasa puas dalam pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, konsumsi, akomodasi pembinaan, dan perlindungan yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

⁹ Ahmad Ridwansyah, Jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, Wawancara, Long Kali. 26 Oktober 2022

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan berikutnya adalah analisis data setelah semua data di sajikan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap semua data yang berkenaan dengan dengan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara serta faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, sebagai berikut :

1. Analisis Jenis Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah Pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara

Kegiatan pelayanan pemberangkatan pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser yang diberikan kepada jemaah haji maupun umrah yakni meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, konsumsi, akomodasi, pembinaan, dan perlindungan sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, telah dijelaskan di dalamnya yaitu penyelenggara haji dan umrah bertanggung jawab dengan memberikan pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, konsumsi, akomodasi, pembinaan dan perlindungan kepada para jemaah.¹⁰

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mendapatkan hasil bahwa kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser

¹⁰ Zulfila, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus dan Umrah Pada PT.Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019."

Utara sudah sesuai dengan peraturan Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini dalam melaksanakan pelayanan administrasi juga sudah sangat baik dalam pelayanannya, sesuai dengan teori mengenai ciri-ciri pelayanan yang baik yang telah di kemukakan oleh Kasmir seperti tersedianya karyawan yang baik, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu melayani secara tepat dan tepat, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga akhir .¹¹ Sehingga jemaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

- b. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu HJ. Dahlia Bachri selaku pimpinan travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, maka peneliti menemukan hasil kegiatan pelayanan kesehatan dalam proses pemberangkatan sudah menjalankannya dengan baik dan sudah sesuai dengan teori ruang lingkup pelayanan haji dan umrah. berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan bahwa PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara menyediakan pelayanan kesehatan dalam proses pemberangkatan jemaah haji maupun umrah, diantaranya membawa para jemaah untuk suntik vaksin meningitis agar jemaah tetap dalam keadaan sehat selama melakukan perjalanan ibadah haji maupun umrah, dan juga dalam proses pemberangkatan ibadah umrah pihak travel menyiapkan obat-obatan untuk para jemaah dan

¹¹Ronita Uli Sari Sianipar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru."

menyediakan dokter atau perawat dalam pemberangkatan jemaah haji. Ini merupakan bentuk perhatian pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara kepada para jemaahnya. Hal ini membuktikan bahwa dalam pelayanan kesehatan terhadap jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara saat pemberangkatan juga sudah sejalan dengan teori ciri-ciri pelayanan yang baik seperti yang dikemukakan oleh Kasmir pada kajian teori peneliti .

- c. Kegiatan pelayanan transportasi yang diberikan kepada jemaah haji maupun umrah dalam proses pemberangkatan jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hj. Dahlia Bachri selaku pimpinan, maka peneliti menemukan hasil kegiatan pelayanan transportasi sudah sangat baik, dimana pihak travel juga menyediakan transportasi darat untuk pemberangkatan jemaah dari kantor perwakilan yang berada di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara menuju Kota Balikpapan, Bandara Internasional Sepinggan Balikpapan untuk melakukan proses pemberangkatan, transportasi yang digunakan yakni bus ber-AC yang memiliki kapasitas 45 orang. Adapun transportasi udara menggunakan maskapai Lion Air dan Garuda menyesuaikan dengan paket yang dipilih oleh jemaah. Kegiatan pelayanan transportasi yang diberikan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah sesuai dengan ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik, karena dalam hal ini PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara

sangat bertanggung jawab terhadap jemaahnya hingga menyediakan fasilitas transportasi darat dalam proses pemberangkatan menuju Bandara Internasional Sepinggang Kota Balikpapan.

- d. Kegiatan pelayanan konsumsi yang diberikan kepada jemaah haji maupun umrah dalam proses pemberangkatan sudah memenuhi standar gizi. Makanan yang disajikan kepada para jemaah menyesuaikan dengan menu Hotel Bina Kutai Balikpapan, dan ini juga merupakan salah satu cara memperhatikan kesehatan para jemaah dengan memberikan pelayanan konsumsi ketika dalam proses pemberangkatan. Dalam pelayanan konsumsi ini sudah sangat baik, karena pada saat proses pemberangkatan saja pihak travel sudah menyediakan pelayanan konsumsi untuk para jemaah artinya dalam hal ini pihak travel memiliki rasa perhatian dan tanggung jawab yang baik terhadap para jemaah, sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang baik yang peneliti uraikan pada kajian teori.
- e. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hj. Dahlia Bachri selaku pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, maka peneliti mendapatkan hasil bahwa kegiatan pelayanan akomodasi dalam proses pemberangkatan sudah mempersiapkan akomodasi atau hotel untuk para jemaah sebelum melakukan pemberangkatan ke Tanah Suci, yakni Hotel Bina Kutai Balikpapan yang berada dekat dengan Bandara Internasional Sepinggang Balikpapan sehingga dengan adanya fasilitas akomodasi ini mempermudah proses keberangkatan para

jemaah. Pelayanan akomodasi yang diberikan oleh pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah baik dan sesuai dengan rangkaian penyelenggaraan haji dan umrah, karena pelayanan akomodasi juga merupakan aspek penting harus diperhatikan oleh penyelenggara haji dan umrah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan juga kegiatan pelayanan akomodasi dalam proses pemberangkatan ini sesuai dengan teori tentang kualitas pelayanan yang baik penyedia layanan memiliki rasa empati yaitu kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap pelanggan, pemahaman akan keperluan pelanggan.¹²

- f. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hj. Dahlia Bachri selaku pimpinan travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, maka peneliti menemukan hasil bahwa kegiatan pembinaan atau pelayanan bimbingan manasik ini sudah dilaksanakan dengan baik, guna mempermudah jemaah kelak dalam pelaksanaan ibadah haji maupun umrah di Tanah Suci. Kegiatan pembinaan atau bimbingan manasik ini juga sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yakni salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara haji dan umrah guna mempermudah jemaah dalam pelaksanaan ibadah haji atau umrah di Tanah Suci.¹³

¹² Imanudin, *Mengenal Ibadah Haji*.

¹³ Sukayat, *Manajemen haji, Umrah, dan Wisata Agama*.

- g. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan mengenai pelayanan perlindungan terhadap jemaah haji maupun umrah, maka peneliti menemukan hasil bahwa kegiatan pelayanan perlindungan ini sudah terlaksana dalam setiap pemberangkatan jemaah haji maupun umrah, dalam hal ini pihak travel bertanggung jawab penuh terhadap keselamatan jiwa maupun barang jemaah. kegiatan ini sesuai dengan teori mengenai tanggung jawab penyelenggara ibadah haji dan umrah menyediakan perlindungan kepada jemaah sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.¹⁴

2. Analisis Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji Dan Umrah PT. Armniareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara

Manajemen ialah suatu seni ilmu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan sumber daya manusia atau orang-orang yang berada didalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi tersebut.¹⁵ Berpacu dengan pendapat George R. Terry bahwa dalam suatu organisasi manajer setidaknya harus menjalankan empat fungsi manajemen agar tercapainya suatu tujuan dalam organisasi tersebut diantaranya, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan

¹⁴ Zulfila, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus Dan Umrah Pada Pt.Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019."

¹⁵ Amirullah, *Pengantar Manajemen*.

(*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).¹⁶ Hal ini juga telah diterapkan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam menjalankan kegiatan pelayanan dalam proses pemberangkatan jemaah haji dan umrah pada tahun 2022.

Berikut ini fungsi-fungsi manajemen yang telah diterapkan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam kegiatan pelayanan pada pemberangkatan haji dan umrah :

a. Administrasi

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah pemilihan fakta dan hubungan fakta, serta pengembangan dan penggunaan prakiraan untuk masa depan dengan mengilustrasikan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan sebagai upaya untuk mencapai hasil yang ditargetkan dalam suatu tujuan.¹⁷

Berkaitan dengan perencanaan pelayanan administrasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara menurut peneliti sudah berjalan dengan baik dan teratur sesuai dengan fungsi perencanaan yakni merumuskan kegiatan-kegiatan dengan melalui sebuah perencanaan langkah awal yang di mulai dengan pendaftaran, melakukan pembayaran DP dan *booking seat*, melengkapi berkas persyaratan, dan sebagainya. Pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam pelayanannya sangat ramah dan sopan terhadap para

¹⁶ Rahman, *Dasar-Dasar Manajemen*. H. 20

¹⁷ *Ibid.* H. 20

calon jemaah hal tersebut menunjukkan pelayanan sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang baik yang telah kemukakan oleh Kasmir.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pada tahapan pengorganisasian yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga sudah cukup baik, pimpinan membagikan tugas kepada *staff* untuk mendampingi jemaah dalam pengurusan administrasi. sehingga *staff* telah mengetahui tugas apa-apa saja yang harus mereka lakukan dalam pelayanan administrasi. Dalam hal ini pimpinan tidak hanya memerintahkan kepada *staff* nya, akan tetapi beliau juga ikut turun dalam kegiatan pelayanan administrasi, seperti mendampingi jemaah membuat paspor, membuat buku kuning vaksin meningitis. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengorganisasian berjalan dengan baik, sejalan dengan teori mengenai pengorganisasian yaitu suatu upaya untuk mengelompokkan orang menurut program dan memposisikannya sesuai dengan keahlian dan kemampuan dalam bidangnya masing-masing.¹⁸

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam tahapan pelaksanaan pelayanan administrasi pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga sudah sangat baik dan berjalan sesuai dengan perencanaan sebelumnya, yang mana dalam pelaksanaannya berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan mulai dari pendaftaran hingga proses pemberangkatan, dalam hal ini juga berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan jemaah, jemaah memberi tanggapan yang sangat baik terhadap pelaksanaan

¹⁸ *Ibid.* H. 20

pelayanan administrasi yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pelaksanaan dalam kegiatan pelayanan administrasi sudah sesuai dengan fungsinya.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Dalam tahapan pengawasan pada kegiatan pelayanan administrasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga sudah melaksanakannya dengan baik, dimana pihak travel selalu melakukan pengawasan terhadap jemaahnya mulai dari proses pendaftaran hingga pemberangkatan, seperti dalam mengawasi jemaah dalam pembuatan paspor dan buku kuning vaksin meningitis dan membantu mengecek berkas-berkas jemaah. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini sangat perhatian sekali kepada para jemaahnya dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan prinsip memudahkan para jemaahnya dalam pelayanan administrasi.

b. Kesehatan

1) Perencanaan (*Planning*)

Pada tahapan perencanaan pelayanan kesehatan, PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga sudah melakukan perencanaan untuk menyediakan pelayanan kesehatan kepada para jemaah haji maupun umrah, seperti membawa jemaah untuk vaksin meningitis, menyiapkan persediaan obat-obatan dalam pemberangkatan ibadah umrah sebagai pertolongan pertama apabila ada jemaah yang kurang sehat, dan menyediakan dokter atau perawat dalam perjalanan haji untuk mengantisipasi apabila ada jemaah yang mengalami sakit. Hal ini

menunjukkan bahwa perencanaan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan sangat baik sehingga bisa menciptakan rasa kepuasan terhadap jemaah.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pada tahapan pengorganisasian dalam kegiatan pelayanan kesehatan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah berjalan dengan baik, yang mana dalam pelayanan kesehatan ini pimpinan selalu mengarahkan kepada para *staff* untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan arahan, dan juga dalam pelayanan kesehatan ini pihak travel PT. Arminareka Perdana bekerja sama dengan klinik Ibnu Sina dan Kimia Farma. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengorganisasian dalam pelayanan kesehatan ini berprinsip pada kenyamanan para jemaah.

3) Pelaksanaan (*Planning*)

Sebelum proses pemberangkatan haji dan dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga telah melaksanakan pelayanan kesehatan yakni membawa jemaah melakukan vaksin meningitis, menyediakan obat-obatan untuk para jemaah saat pemberangkatan jemaah umrah, dan menyediakan perawat atau dokter dalam pemberangkatan ibadah haji. Hal ini membuktikan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Dalam proses pemberangkatan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga telah melakukan pengawasan dalam kegiatan pelayanan kesehatan seperti mengawasi dalam pelaksanaan vaksin meningitis para jemaah,

kemudian mengawasi jemaah dalam proses pemberangkatan apabila ada jemaah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pengawasan pelayanan kesehatan terhadap jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sangat perhatian terhadap para jemaahnya sehingga dengan hal tersebut dapat menciptakan rasa kepuasan dan kenyamanan para jemaah.

c. Transportasi

1) Perencanaan (*Planning*)

Pelayanan transportasi pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah melakukan perencanaan dengan baik, karena dalam proses pemberangkatan saja pihak travel sudah menyiapkan transportasi darat untuk membawa jemaah haji maupun umrah dari kantor perwakilan Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara menuju Kota Balikpapan dan juga telah membuat perencanaan jadwal keberangkatan dan titik kumpul jemaah untuk melakukan pemberangkatan ke Kota Balikpapan. Hal ini membuktikan bahwa perencanaan yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam pelayanan transportasi sudah matang sehingga memudahkan para jemaah haji maupun umrah dalam proses pemberangkatan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahapan pengorganisasian pada pelayanan transportasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah berjalan dengan baik, dalam hal ini pimpinan memberikan tugas kepada para *staff* nya untuk mendampingi di tiap-tiap bus yang berangkat membawa jemaah, sebagaimana tujuan pembagian tugas ini

guna memudahkan proses pemberangkatan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kegiatan pelayanan transportasi pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara telah melakukan penerapan fungsi manajemen pengorganisasian dengan baik sehingga bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada para jemaah.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam pelaksanaan pelayanan transportasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara pada saat pemberangkatan sudah berjalan dengan baik karena dalam pelaksanaannya telah berjalan sesuai dengan perencanaan. Sehingga dalam pelaksanaan pemberangkatan ini para jemaah merasa nyaman menggunakan transportasi yang disediakan oleh pihak travel.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pada tahapan pengawasan dalam pelayanan transportasi yang membawa jemaah haji ataupun umrah yang berangkat dari kantor perwakilan menuju Kota Balikpapan untuk melaksanakan proses pemberangkatan, selama perjalanannya bus-bus tersebut diawasi oleh pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Hal ini membuktikan bahwa fungsi pengawasan pada pelayanan transportasi telah berjalan dengan baik karena pihak travel sudah bertanggung jawab penuh kepada para jemaah agar dapat menciptakan rasa kenyamanan dan kepuasan yang jemaah dapatkan terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Konsumsi

1) Perencanaan (*Planning*)

PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga telah melakukan perencanaan dalam pelayanan konsumsi dengan persiapan yang sangat matang, karena dari setiap keberangkatan saja para jemaah haji maupun umrah selalu mendapatkan pelayanan konsumsi dari PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ketika jemaah tiba di Hotel Bina Kutai Balikpapan sebelum prosess pemberangkatan. karena pelayanan konsumsi merupakan salah satu poin penting dari segi pelayanan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa fungsi perencanaan pada pelayanan konsumsi telah berjalan dengan baik dan sejalan dengan tujuan pelayanan yakni mengedepankan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan para jemaah.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam tahapan pengorganisasian pelayanan konsumsi pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara semua telah diatur oleh pimpinan dan *staff* pengelola serta pihak Hotel Bina Kutai Balikpapan yang telah bekerja sama dengan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Dalam hal ini juga pimpinan membagikan tugas kepada para *staff* nya untuk mengarahkan para jemaah ketika jadwal makan tiba.

Hal ini menunjukkan fungsi pengorganisasian pada pelayanan konsumsi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah berjalan sesuai dengan fungsinya.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi pelaksanaan dalam pelayanan konsumsi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser terhadap jemaah haji maupun umrah dalam proses pemberangkatan sudah berjalan dengan baik, karena dalam proses pemberangkatan saja mereka sudah perhatian sekali terhadap para jemaahnya yakni memberikan pelayanan konsumsi pada makan malam dan sarapan pagi sebelum melakukan pemberangkatan ke Tanah Suci.

Hal ini juga menunjukkan kualitas pelayanan yang baik seperti yang peneliti uraikan pada teori, karena sikap dan tindakan pimpinan dan *staff* pengelola PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara selalu berusaha melayani jemaah dengan maksimal.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pelaksanaan pada pelayanan konsumsi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses pemberangkatan jemaah haji maupun umrah juga sudah berjalan dengan baik, karena dalam pelaksanaan pelayanan konsumsi ini pihak travel selalu mengawasi atau memantau masalah konsumsi untuk jadwal makan dan menu makanan yang disediakan untuk para jemaah ketika di Hotel Bina Kutai Balikpapan apakah sudah sesuai atau tidak. Hal ini membuktikan bahwa fungsi pengawasan pada kegiatan pelayanan konsumsi telah berjalan sesuai dengan fungsinya.

e. Akomodasi

1) Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan pada pelayanan akomodasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses pemberangkatan ini juga sudah berjalan dengan baik. Karena pihak travel telah melakukan perencanaan untuk menyediakan tempat penginapan para jemaah haji maupun umrah di Kota Balikpapan sebelum proses pemberangkatan ke Tanah Suci yakni di Hotel Bina Kutai Balikpapan. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi perencanaan pada pelayanan akomodasi ini berjalan sesuai dengan fungsinya yakni membuat sebuah perencanaan agar memudahkan dan membuat nyaman para jemaah sehingga dengan hal tersebut juga dapat menciptakan rasa kepuasan para jemaah terhadap pelayanan yang diberikan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pada tahapan pengorganisasian dalam kegiatan pelayanan akomodasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara saat proses keberangkatan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan fungsinya. Karena seluruh urusan akomodasi ini telah di handle oleh pimpinan, *staff* pengelola dan juga dibantu oleh pengurus cabang yang berada di Kota Balikpapan.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pada tahapan pelaksanaan kegiatan pelayanan akomodasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses sudah berjalan dengan baik. Karena dalam proses pemberangkatan saja baik bagi jemaah haji maupun umrah pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah

menyiapkan hotel atau pelayanan akomodasi untuk para jemaahnya. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah menjalankan fungsi pelaksanaan pada pelayanan akomodasi dengan baik, dan sesuai dengan Undang-Undang No. 18 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, bahwa penyelenggara haji dan umrah wajib bertanggung jawab terhadap jemaah dengan memberika pelayanan, salah satunya yakni pelayanan akomodasi.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan pada kegiatan pelayanan akomodasi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses pemberangkatan juga telah dilaksanakan, dimana pihak travel telah melakukan pengawasan terhadap pelayanan hotel kepada para jemaah, untuk melihat apakah sesuai dengan standar pelayanan atau tidak, guna menjaga kenyamanan para jemaah agar selalu merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah menjalankan fungsi pengawasan ini dengan baik, dan juga pelayanannya sesuai teori tentang kualitas pelayanan yang baik dimana pihak travel selalu berusaha memberika pelayanan yang terbaik dan maksimal.

f. Pembinaan

1) Perencanaan (*Planning*)

Dalam tahapan perencanaan pada pembinaan atau pelayanan bimbingan manasik PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses

pemberangkatan jemaah haji maupun umrah sudah terlaksana dengan baik. Mulai dari segi waktu, tempat, dan pemateri sudah mereka persiapkan dalam sebuah perencanaan kegiatan manasik haji maupun umrah. Hal ini membuktikan bahwa fungsi perencanaan dalam kegiatan manasik PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah berjalan sesuai dengan fungsinya.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahapan pengorganisasian dalam pembinaan atau kegiatan bimbingan manasik haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara saat proses pemberangkatan juga sudah terlaksana dengan baik. Pimpinan membagikan tugas kepada *staff* untuk mempersiapkan kegiatan manasik haji dan umrah, sehingga para *staff* mengetahui tugas-tugas yang akan mereka kerjakan dalam kegiatan bimbingan manasik. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara menjalankan fungsi pengorganisasian sesuai dengan fungsinya yakni untuk mengelompokkan sumber daya organisasi atau perusahaan dalam bidangnya masing-masing.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi pelaksanaan dalam pembinaan atau kegiatan bimbingan manasik haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses pemberangkatan juga sudah terlaksana dengan baik. Yang mana dalam pelaksanaan bimbingan manasik telah berjalan sesuai dengan perencanaan sebelumnya, pimpinan dan *staff* juga selalu mendampingi jemaahnya dalam kegiatan manasik ini, dan juga dengan adanya pelaksanaan bimbingan manasik ini para jemaah dapat memahami dengan baik tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji maupun umrah.

Hal ini menunjukkan bahwa PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam kegiatan manasik haji maupun umrah pada saat proses pemberangkatan sudah menjalankan fungsi pelaksanaan dengan baik sesuai dengan perencanaan sebelumnya.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan dalam kegiatan pembinaan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses pemberangkatan juga sudah terlaksana dengan baik, pimpinan dan *staff* pengelola selalu mengawasi dan mengontrol jalannya kegiatan pembinaan yang dilakukan untuk para jemaah haji maupun yang akan berangkat. Guna mengetahui kesuksesan dalam kegiatan pembinaan sesuai atau tidak dengan perencanaan sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa fungsi pengawasan yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam kegiatan pembinaan sudah sesuai dengan fungsinya.

g. Pembinaan

1) Perencanaan (*Planning*)

Pada tahapan perencanaan dalam perlindungan atau pelayanan asuransi perjalanan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara pada saat proses pemberangkatan juga telah dilaksanakan. Perencanaan perlindungan atau pelayanan asuransi perjalanan ini guna menjamin keamanan dan keselamatan para jemaah agar selalu tetap terjaga baik dari segi jiwa maupun barang-barang yang dibawa oleh para jemaah. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi perencanaan pada

pelayanan perlindungan kepada para jemaah telah berjalan sesuai dengan fungsinya. Dan juga sesuai dengan UU Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, bahwa penyelenggara haji dan umrah juga bertanggung jawab atas perlindungan terhadap para jemaahnya.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam tahap pengorganisasian pada kegiatan perlindungan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Pimpinan berkordinasi dengan kantor pusat dan juga perusahaan asuransi. Dalam kegiatan perlindungan ini pimpinan memerintahkan kepada para *staff* untuk benar-benar memperhatikan jemaah dalam proses pemberangkatan seperti mendata jemaah dan barang bawaan milik jemaah. Hal ini menunjukkan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah menjalankan fungsi pengorganisasian ini dengan baik, karena adanya pembagian tugas dalam kegiatan perlindungan sehingga para *staff* atau pendamping jemaah dalam pemberangkatan mengetahui tugas-tugas yang harus mereka lakukan.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi pelaksanaan dalam kegiatan perlindungan terhadap jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah berjalan sesuai dengan perencanaan yang sebelumnya, yang mana sebelum keberangkatan semua jemaah diperiksa keamanannya mulai dari segi jiwa maupun barang-barang bawaan jemaah, jika terjadi hal-hal yang merugikan dari pihak travel seperti meninggal dunia, kehilangan koper atau barang lainnya, jemaah diminta segera melapor kepada pihak travel yang bertugas mendampingi jemaah dalam pemberangkatan. Hal ini

menunjukkan bahwa pelaksanaan dalam perlindungan ini telah berjalan sesuai dengan fungsinya.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Dalam tahapan pengawasan kegiatan perlindungan terhadap jemaah haji maupun umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses pemberangkatan juga sudah terlaksana dengan baik. Yang mana pihak travel telah melakukan pengawasan terhadap keamanan para jemaah baik dari segi jiwa maupun barang-barang bawan para jemaah, guna menghindari hal-hal yang merugikan bagi jemaah dan pihak travel. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan dalam kegiatan perlindungan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah cukup baik dan berjalan sesuai dengan fungsinya.

Berdasarkan hasil temuan peneliti mengenai manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, dalam hal ini PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga telah memakai unsur-unsur manajemen dalam menjalankan manajemen pelayanan pemberangkatan terhadap jemaah haji dan umrah.

Sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh George R. Terry bahwa ada enam unsur utama yang harus ada dalam pelaksanaan manajemen diantaranya *Man* (manusia), *Materials* (material), *Machines* (mesin), *Methods* (metode/cara), *Money* (Uang), dan *Markets* (pasar).¹⁹

¹⁹ Abdul Rahman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Inteligencia Media, 2017). H. 11

3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Melaksanakan Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara

Dalam suatu perusahaan tentu masing-masing memiliki berbagai faktor pendukung dan juga faktor penghambat dalam menjalankan suatu kegiatan diperusahaan, sebagaimana itu juga dialami oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

Adapun faktor pendukung PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, diantaranya:

a. Lokasi yang strategis

Dalam hal ini PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara memiliki lokasi yang sangat strategis karena berada di pinggir jalan raya, sehingga sangat mudah sekali ditemukan oleh masyarakat sekitar, khususnya masyarakat kecamatan Babulu kabupaten Penajam Paser Utara. Dan juga dengan lokasi yang strategis ini memudahkan para calon jemaah dalam berurusan dengan pihak travel untuk mendapati pelayanan yang mereka butuhkan. Lokasi yang strategis ini menjadi faktor pendukung bagi PT. Arminareka Perdana dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pada saat proses pemberangkatan haji dan umrah.

b. Adanya sosialisasi ke desa-desa untuk memperkenalkan PT. Arminareka Perdana

Sosialisasi yang dimaksud dalam penelitian ini berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti ialah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara bersama masyarakat sekitar.

Kegiatan sosialisasi ini merupakan kerja sama antara jemaah yang sudah pernah berangkat bersama PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, jadi dalam hal ini jemaah yang sudah pernah berangkat melalui PT. Arminareka Perdana ini mengajak orang sekitar lingkungannya baik itu keluarganya ataupun tetangganya untuk berkumpul disuatu tempat yang telah disediakan.

Dalam kegiatan ini pihak travel mempresentasikan atau memperkenalkan PT. Arminareka Perdana itu sendiri dengan berbagai keunggulannya sehingga dengan kegiatan tersebut dapat menarik minat para calon jemaah ketika mereka sudah mengetahui keunggulan atau kelebihan yang dimiliki oleh pihak travel PT. Arminareka Perdana. Dengan demikian kegiatan ini menjadi faktor pendukung bagi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara untuk menarik minat calon jemaah sehingga pihak travel dapat menjalankan manajemen dalam kegiatan pelayanannya terhadap para calon jemaah yang ingin mendaftar untuk melakukan perjalanan ibadah haji ataupun umrah.

c. Banyaknya testimoni kepuasan jemaah terhadap pelayanan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dengan ibu Hj. Dahlia Bachri selaku pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara testimoni yang dimaksud berdasarkan hasil penelitian ini ialah berupa kepuasan para jemaah terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dari PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam proses pemberangkatan perjalanan ibadah haji ataupun umrah, Sehingga dari hasil testimoni ini banyak memberikan

dampak positif bagi pihak travel, salah satunya kata pimpinan perwakilan ialah semakin meningkatnya minat calon jemaah yang ingin mendaftar haji atau umrah bersama PT. Arminareka Perdana Penajam Paser Utara.

Sehingga ini juga menjadi salah satu faktor pendukung bagi PT. Arminareka Perwakilan Penajam Paser Utara untuk dapat menjalankan manajemen dalam aktivitas atau kegiatan pelayanannya kepada para calon jemaah yang akan mendaftar.

d. Memiliki surat izin dari Kementerian Agama

Dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pimpinan travel bahwa PT. Arminareka Perdana ini sudah resmi dan memiliki izin dari Kementerian Agama, jadi ini menjadi salah satu faktor pendukung bagi PT. Arminareka Perdana, sehingga terciptanya rasa percaya dan aman pada jemaah yang memakai jasa pelayanan dari travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

e. Pembimbing haji dan umrah yang berpengalaman

Hal ini juga menjadi faktor pendukung pada travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, karena adanya pembimbing yang berpengalaman dan sudah bersertifikasi ini memudahkan proses dalam pemberangkatan maupun dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah para jemaah, mulai dari fase pendaftaran, pembuatan paspor, pembuatan buku kuning, pembinaan, dan lain sebagainya.

Sehingga dengan tersedianya pembimbing yang berpengalaman ini memudahkan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dalam menjalankan manajemen dalam kegiatan pelayanan terhadap jemaah baik dalam proses pemberangkatan maupun ketika pelaksanaan di Tanah Suci.

Sedangkan faktor penghambat PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, diantaranya:

- a. Adanya persaingan pelayanan dan harga dengan travel lainnya yang berada di Penajam Paser Utara

Berdasarkan data hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara bahwa ancaman persaingan pelayanan dan harga tentu menjadi salah faktor penghambat bagi PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, karena dengan adanya persaingan seperti itu bisa membuat kurangnya minat calon jemaah yang mendaftar, akan tetapi itu semua biasa diatasi dengan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jemaah.

- b. Tidak ada tersedia dokter atau perawat ketika dalam pemberangkatan ibadah umrah

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pengelola PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara bahwa untuk pemberangkatan umrah mereka tidak membawa perawat atau dokter, mereka hanya mempersiapkan obat-obatan saja untukantisipasi bagi jemaah yang sakit, sehingga ini juga menjadi salah faktor penghambat bagi PT. Arminareka Perdana dalam menjalankan manajemen pelayanan terutama dalam pelayanan kesehatan khususnya.²⁰

Akan tetapi ketika pelaksanaan ibadah haji PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara menyediakan dokter dan perawat untuk

²⁰ Dahlia Bachri, Pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, Wawancara, Penajam, 4 November 2022

mendampingi jemaah di Tanah Suci.

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai 2 orang Jemaah dari PT. Arminareka Perdana Perwakilan penajam Paser Utara yaitu Ahmad Ridwansyah dan Lilis Suryani yang telah menggunakan jasa penyelenggaraan Ibadah Umrah. Dari hasil wawancara jemaah selalu memberikan kesan positif terhadap pelayanan yang telah mereka dapatkan dari PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dan tidak ada sedikitpun memberikan kesan negatif terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam proses pendaftaran hingga pemberangkatan Jemaah tidak ada mengalami kendala sedikitpun, karena kata para jemaah mulai dari proses pendaftaran hingga keberangkatan dan sampai kembali lagi ke Tanah Air jemaah selalu di dampingi oleh pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

Kendala yang lain hampir tidak ditemukan melainkan kelancarannya sudah maksimal sekali dalam melayani jemaahnya. Hal ini sudah membuktikan bahwa manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sudah sangat baik. Sehingga dengan pelayanan yang maksimal tersebut jemaah merasa puas dalam pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

Semua hasil analisis yang dijalankan, peneliti dapat menghimpun analisis tentang manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Dari segi manajemen sudah cukup teratur dan pelayanan yang diberikan kepada jemaah juga sudah sangat baik dalam

melayani jemaah. Untuk itu jemaah juga merespon dan memberi tanggapan positif terhadap travel ini, karena pengalaman yang dijalani jemaah tersebut bersama PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sangat memuaskan. Oleh karena itu respon positif yang diperoleh jemaah membuat travel ini menjadi rekomendasi bagi calon-calon jemaah berikutnya.