

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Salfany Safanusa Banjarmasin

1. Latar Belakang Berdirinya PT Salfany safanusa Banjarmasin

Kalimantan Selatan adalah daerah berpenduduk mayoritas muslim dengan tradisi Islam yang kental. Masyarakat muslim dari suku Banjar di Kalimantan Selatan sejak masa lampau telah memiliki tradisi untuk bepergian ke tanah suci, tidak hanya untuk menjalankan ibadah haji, bahkan banyak yang menetap di sana dan menjadi ulama, pedagang maupun pekerja.

Berbeda dengan kebanyakan daerah lain dimana tren wisata religi baru diminati beberapa tahun terakhir, bagi masyarakat Kalimantan Selatan (Banjar) melakukan perjalanan ke tanah suci baik Haji maupun Umrah adalah sebuah tradisi turun temurun yang menjadi prioritas bagi mereka yang memiliki kemampuan ekonomi maupun fisik. Tidak sedikit diantara mereka yang melaksanakan umrah setiap tahun dan juga haji lebih dari satu kali.

Sebagian besar dari masyarakat muslim Kalimantan Selatan tersebut tinggal di pelosok-pelosok (Hulu Sungai) dan memiliki keterbatasan dalam wawasan maupun pengalaman bepergian ke luar negeri sehingga sangat membutuhkan bantuan dan pelayanan dari Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah profesional namun juga memahami akan karakteristik masyarakat Banjar itu sendiri.

PT Salfany Safanusa mulai beroperasi pada awal tahun 2000 dan terdaftar dengan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (ONH Plus) diresmikan pada saat perkembangan ekonomi provinsi Kalimantan Selatan yang pesat disertai dengan kebutuhan yang meningkat akan layanan untuk menyelenggarakan ziarah ke tanah suci , baik haji maupun umrah. pertama di Kalimantan Selatan.¹

a. Sejarah dan filosofi PT Salfany Safanusa

Allnatt Diamond yaitu salah satu berlian terbaik di dunia. Alhasil, dipilihlah lambang Allnatt Diamond berwarna kuning keemasan bagi menunjukkan bahwa Salfany ingin menjadi perusahaan travel haji serta umrah terbaik di dunia dan memberi pelayanan terbaik kepada tamu Allah yang akan menunaikan ibadah haji. Selain itu, kota Banjarmasin yang merupakan salah satu kota penghasil intan tergambar dalam simbol ini. Banjarmasin adalah kota tempat berdirinya Salfany.

Pemilihan warna kuning dan emas untuk lambang tersebut dibuat karena emas merupakan warna kebijaksanaan dan kualitas, sedangkan kuning merupakan warna yang ceria dan hangat. Salfany diharapkan menjadi biro perjalanan haji serta umrah yang luar biasa dan membawa kehangatan dan kesenangan untuk jemaahnya dengan filosofi tersebut.

3 (tiga) cara berpikir Allnatt Precious stone diambil dari 3 (tiga) kelompok pendiri Salfany, dimana 3 (tiga) individu ini menjadi titik awal

¹ Wawancara dengan Pimpinnan PT Salfany Safanusa tanggal 22 Februari 2022

yang kuat bagi pondasi dan kemajuan Salfany dalam mencapai tujuannya. Nama Salfany diambil dari perpaduan 3 (tiga) nama pengurus dibalik organisasi yaitu SALMA, FARID serta JUSELLENY yang apabila disatukan menjadi “SALFANY”.²

b. Tujuan Perusahaan

PT. Salfany Safanusa telah membangun reputasi dengan fasilitas dan fasilitator yang andal yang memberi layanan terbaik kepada tamu Tuhan yang melakukan perjalanan haji atau umrah ke tanah suci atau lokasi bersejarah lainnya.

1. Visi Dan Misi PT Salfany Safanusa

Setiap organisasi memiliki visi serta misi sebagai penunjang demi tercapainya suatu target agar organisasi berjalan terarah kepada tujuan.

Adapun visi dan misi PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin adalah sebagai berikut :

VISI

Menjadi perusahaan tour and travel umrah terbaik, memberikan kajian yang unggul dan tuntunan ibadah yang mudah dipahami sesuai Al-Qur'an serta As-Sunnah.

MISI

- ❖ Memberi pengajaran serta bimbingan yang sempurna untuk ibadah umrah serta haji berdasarkan dengan Al-Qur'an dan Sunnah

² Arsip dokumen PT Salfany Safanusa

- ❖ Memberi layanan serta bimbingan umrah dan haji dengan metode yang lugas dengan selalu menjaga profesionalisme serta tanggung jawab
- ❖ Inovatif, progresif, serta berusaha untuk memberi layanan terbaik pada semua pelanggan

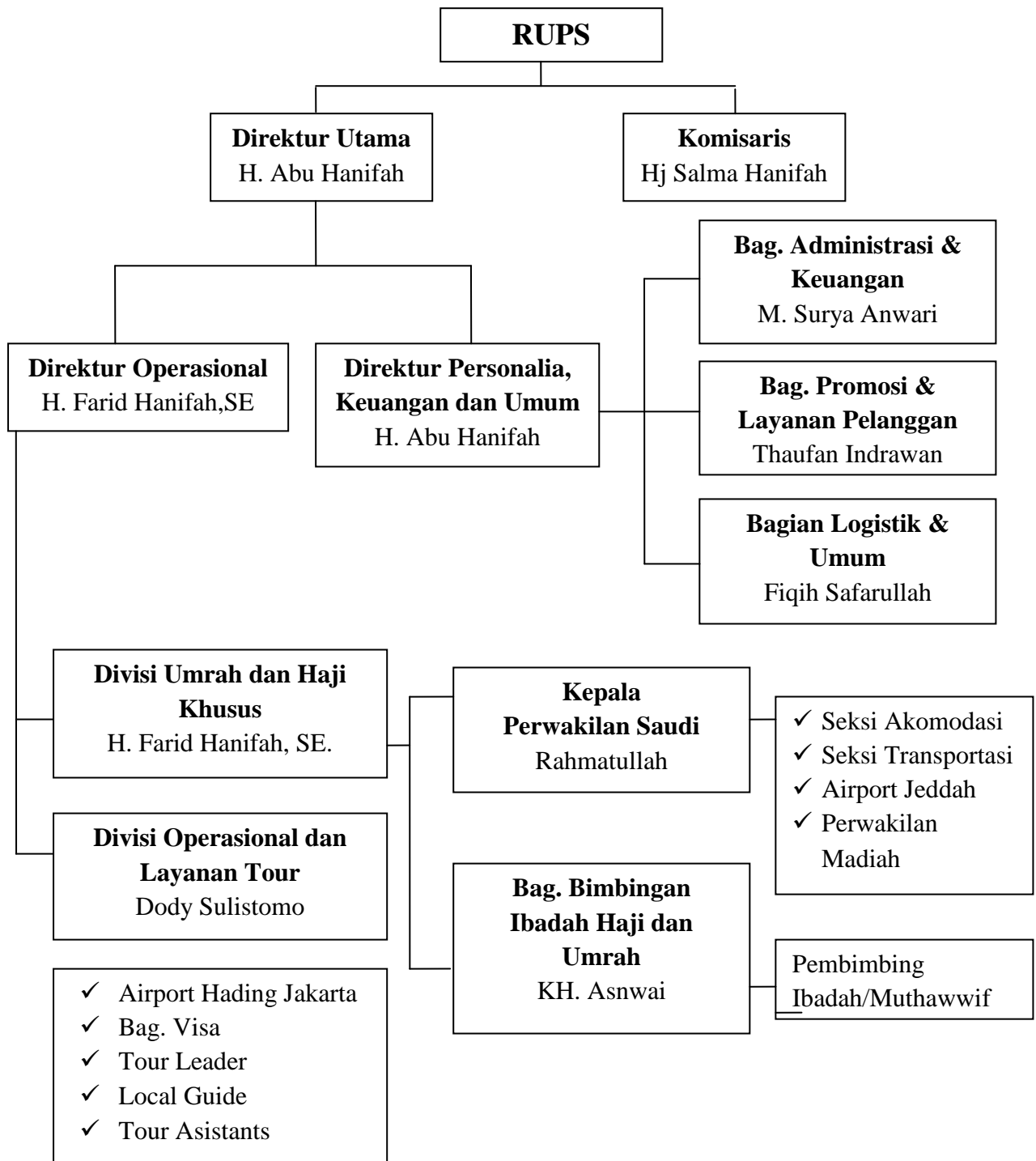
2. Letak geografis Lokasi penelitian

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji PT Salfany Safanusa Tour bertempat di Jalan Cempaka Besar No.41 Banjarmasin

3. Struktur organisasi PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin

Implementasi manajemen agar berjalan sesuai peran dan keahlian pada bidangnya maka di buatlah struktur kepengurusan organisasi. struktur dapat berupa sebagai berikut:

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI

Sumber : Arsip data PT Salfany Safanusa

B. Hasil Penelitian

1. Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pada PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin.

Kegiatan ibadah haji dan umrah dilaksanakan sesuai dengan prinsip pengelolaan yang akan menjamin tercapainya tujuan yang sudah ditentukan serta memerlukan kesan profesional di kalangan masyarakat luas, khususnya pemakai jasa. Manajemen sekedar alat untuk suatu tujuan. Administrasi yang hebat akan bekerja dengan pengakuan tujuan perusahaan (berwibawa). Konsekuensinya, diperlukan kerja-kerja eksekutif yang harus dilakukan oleh pelopor secara berurutan agar interaksi administrasi berjalan dengan baik.³

Visi dan misi perusahaan biasanya berisi rincian tujuannya. Visi dan misi jangka panjang perusahaan adalah sarana yang digunakan perusahaan untuk mencapai visi atau tujuan jangka panjang tersebut. Akibatnya, perusahaan harus menjalankan fungsi manajemen ini untuk mewujudkan visi perusahaan dan memenuhi misinya.

Penerapan fungsi fungsi manajemen pada PT Salfany Safanusa menerapkan fungsi manajemen haji khusus dan umrah yang merupakan suatu tahap pengaturan ataupun pengolahan pelaksanaan haji dan umrah dengan memakai setiap fungsi manajemen yaitu meliputi *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* sehingga ibadah haji berjalan secara efektif serta efisien.

³ Wawancara dengan Dody Sulistomo bagian Divisi Operasional PT Salfany Safanusa tanggal 22 Februari 2022

Setelah penulis melakukan penelitian pada PT Salfany Safanusa sudah terlaksana fungsi manajemen yang baik meskipun ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Penulis akan menguraikan hasil penelitian pada PT Salfany Safanusa mengenai Implementasi setiap fungsi manajemen.

a. Penerapan fungsi Perencanaan (*planning*)

Berdasarkan informasi yang di dapat oleh peneliti dari hasil penelitian wawancara salah satu staff pada PT Salfany Safanusa dalam melakukan perencanaan. Karena adanya rencana bagi mempersiapkan keahlian teknis serta keuangan perusahaan untuk haji khusus, persiapan layanan bimbingan haji, akomodasi, konsumsi, transportasi, serta layanan kesehatan untuk keberangkatan dan kepulangan jemaah.

Tahap perencanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus di PT Salfany Safanusa Banjarmasin yaitu:

1) Pendaftaran dan Kuota

Sehubungan dengan batasan kuota yang ditetapkan oleh pemerintah untuk calon jemaah haji, maka diperlukan kuota untuk dapat menunaikan ibadah haji khusus. Kegiatan pendaftaran serta kuota jemaah haji merupakan bagian utama dalam penyelenggaraan ibadah haji. Di PT Salfany Safanusa, pendaftaran serta perencanaan kuota adalah diantaranya:

- a) Mempersiapkan pendaftaran perizinan ke dirjen penyelenggaraan haji sebagai tujuan jangka lama usaha untuk setiap tahun yang akan datang.

- b) Penerimaan pendaftaran calon jemaah haji khusus oleh bagian haji dan umrah di PT Salfany Safanusa Banjarmasin yang kemudian segera bagi mendaftarkan nomor porsi calon jemaah haji khusus ke direktorat jenderal penyelenggara haji.
- c) Menjalankan persiapan kelengkapan dalam pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji khusus.⁴

2) Pembinaan

Supaya calon jemaah haji mempunyai bekal serta wawasan yang cukup bagi melaksanakan ibadah haji ini, maka pembinaannya merupakan hal utama, sebab dengan adanya pembinaan ini berharap mampu memberi pemahaman untuk calon jemaah supaya nantinya bisa menjadi jemaah haji yang mabrur. Bagi perencanaan kegiatan pembinaan yang dibuat oleh PT Salfany Safanusa sebagai berikut ;

- a) Menyelenggarakan lima kegiatan ritual menjelang pemberangkatan calon jemaah haji.
- b) Manasik pertama, yaitu pengenalan dan keramahtamahan panitia penyelenggara haji khusus serta calon jemaah haji lainnya.
- c) Manasik kedua tentang hipotesa khusus perjalanan haji di terminal udara, arah perjalanan haji dan umrah, keamanan penerbangan.
- d) Manasik ketiga membahas pemilihan ketua tim, akhlak serta adat istiadat bangsa Arab, dan teori kesehatan haji.

⁴ Wawancara dengan Dody Sulistomo bagian Divisi Operasional 22 Februari 2022

- e) Manasik keempat berfokus pada pemeriksaan kesehatan serta pengertian teknis perjalanan, memperkuat kegiatan manasik haji serta memberikan arahan keberangkatan dan kepulangan.
- f) Manasik kelima adalah amalan melakukan ritual sebelum calon jemaah haji berangkat ke tanah suci, serta memberikan santunan pada anak yatim dan memberikan izin untuk berangkat.
- g) Menyiapkan pemandu yang berpengetahuan luas supaya calon jemaah haji bisa menunaikan ibadah haji dengan maksimal.

3) Kesehatan

Karena ziarah merupakan salah satu ibadah yang memerlukan stamina yang banyak karena banyaknya kegiatan keagamaan yang memerlukan banyak gerak serta stamina yang cukup sebab cuaca ekstrim di tanah suci, khususnya bagi calon jemaah, diperlukan perencanaan yang positif dalam hal kesehatan mereka.

- a) Pada saat pendaftaran dilakukan pemeriksaan rekam medis calon jemaah haji.
- b) Persediaan obat-obatan dan tim dokter untuk masing-masing tim kesehatan.

4) Keimigrasian

Karena ziarah adalah perjalanan lintas negara, maka harus mematuhi semua peraturan yang berlaku agar perjalanan berjalan lancar. Untuk mewujudkan hal tersebut, PT Salfany Sanfanusa juga membutuhkan perencanaan keimigrasian yang baik, antara lain verifikasi

kelengkapan dokumen calon jemaah haji dan kelengkapan dokumen bagi yang masih hilang.

5) Transportasi

PT Salfany Safanusa menawarkan transportasi sebagai salah satu jenis layanan. Perencanaan transportasi yang tepat bekerjasama dengan penyedia transportasi terbaik sangat diperlukan demi kenyamanan perjalanan calon jemaah haji.

6) Akomodasi

Akomodasi juga penting karena salah satu aspek terpenting haji ini adalah kenyamanan. Penyediaan tempat penginapan fasilitas yang memadai dan juga disesuaikan dengan kriteria calon jemaah haji yang menginginkan makanan Indonesia dengan menu makan selama berada di Tanah Suci.

Adapun penyelenggaraan ibadah umrah di PT Salfany Safanusa perencanaanya sebagai berikut :

1) Pendaftaran

Sama halnya dengan haji khusus, biro perjalanan umrah perlu mendapat izin resmi dari Kementerian. Berikut cara PT Salfany Safanusa merencanakan umrah:

- a) Daftarkan lisensi otoritas dari Layanan.
- b) Setelah pelaksanaan ibadah haji, penerimaan pendaftaran diberikan kepada calon jemaah umrah.
- c) Jadwal keberangkatan umrah.

2) Pembinaan

Agar pelayanan umrah dapat berjalan lancar sesuai dengan syariat dan ketentuan rukunnya, maka perlu dilakukan pembinaan calon jemaah sebagaimana diperlukan dalam pelaksanaan ibadah haji. perencanaan bangunan dengan cara sebagai berikut:

- a) Sebelum berangkat ke Tanah Suci, calon jemaah umrah hanya dapat mengikuti pelaksanaan Manasik seminggu sekali.
- b) Jemaah umrah didampingi oleh pengawas yang berpengalaman, baik di Arab Saudi maupun Indonesia.⁵

3) Kesehatan

- a) Pengecekan kesehatan melalui uji tes dari puskesmas domisili calon jemaah.
- b) Tes kesehatan di KKP (Karantina Kesehatan Pelabuhan) atau dikantor kesehatan yang menyediakan pemberian vaksin meningitis. Berbeda dengan penyelenggaraan ibadah haji khusus, penyelenggaraan ibadah umroh tidak ada petugas kesehatan untuk penyelenggaraan ibadah umroh sehingga pengecekan kesehatan penting ketika masih di tanah air.

4) Keimigrasian

PT Salfany Safanusa bekerja sama dengan travel agent untuk pengurusan visa dan dokumen persyaratan lainnya bagi calon jemaah haji yang belum memiliki paspor atau dokumen keimigrasian lainnya.

⁵ Wawancara dengan Dody Sulistomo bagian Kepala Divisi Operasional PT Salfany Safanusa pada tanggal 22 Februari 2022

5) Transportasi

Karena hampir setiap bulan penyelenggara umrah melakukan perjalanan, mereka perlu bekerja sama dengan agen perjalanan darat untuk menjalin relasi dengan penyedia transportasi yang jumlahnya banyak.

6) Penginapan

Saat menginap di tanah suci, langsung bekerja sama dengan hotel bintang lima yang dekat baik dengan Masjidil Haram maupun Masjid Nabawi.

PT Salfany Safanusa menyatukan perjalanan haji dan umrah yang luar biasa yang dikoordinasikan oleh segmen pengaturan haji dan umrah oleh inisiatif. Program layanan haji khusus disusun oleh bagian manajemen haji dan umrah sesuai tugas pokok serta fungsi yang sudah ditentukan.

Tidak mungkin memisahkan rencana pelaksanaan yang sudah dijalankan tahun-tahun sebelumnya dengan acuan dalam menyusun rencana penyelenggaraan ibadah haji serta umrah khusus, dengan mempertimbangkan perkembangan haji tahun berjalan. Koordinasi pada bidang haji serta umrah merupakan bagian utama selama waktu yang dihabiskan untuk mempersiapkan administrasi haji dan umrah.⁶

⁶ Waancara dengan Dody Sulistomo Bagian Kepala Divisi Operasional PT Salfany Safanusa pada tanggal 22 Februari 2022

b. Penerapan Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian bagian dari fungsi manajemen, dalam bagian ini merupakan sebuah pengelompokan pemberian tugas pada suatu individu agar tercapainya suatu organisasi yang terarah untuk mendapatkan hasil yang efektif dan efisien.

PT Salfany Safanusa menerapkan pembentukan struktur organisasi agar setiap kepengurusan dapat mengerjakan tugasnya masing-masing berdasarkan bidang yang ditentukan untuk mempermudah jalannya aktifitas pada PT Salfany Safanusa Banjarmasin.

Susunan Kepengurusan Pada PT Salfany Safanusa Banjarmasin

a. Data Pemilik

- 1) Nama pemilik : H. Abu Hanifah Rasyidie
- 2) Jabatan : Direktur Utama
- 3) Tempat tanggal lahir : Amuntai, 29 Juli 1947
- 4) Alamat tinggal : Jl. Cempaka Besar No. 43 Banjarmasin
- 5) No hp : 0811511902
- 6) Alamat email : abu_rasyidie@gmail.com

b. Struktur Organisasi Perusahaan

- 1) Dewan Direksi dan Komisaris
 - a) Direktur Utama : H. Abu Hanifah
 - b) Direktur Operasional : H. Farid Hanifah
 - c) Direktur Keuangan, Personalia Dan Umum : Hj. Juselleny Ripaie
 - d) Komisirasi Perusahaan : Hj. Salma Hanifah

- 2) Direktorat Keuangan, Personalia dan Umum
 - a) Bagian Administrasi dan Keuangan : M. Surya Anwari
 - b) Bagian Promosi dan Layanan Pelanggan : Thaufan Indrawan
 - c) Bagian Logistik dan Umum : Fiqih Safarulla
 - 3) Direktorat Operasional
 - a) Divisi Umrah dan Haji Khusus : H. Farid Hanifah, SE
 - b) Kepala Perwakilan Arab Saudi : Rahmatullah
 - c) Bagian Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah : KH. Asnawi, LC
 - d) Divisi Operasional dan Layanan Tour : Dody Sulistomo
- c. Tanggung Jawab ataupun Fungsi Susunan Organisasi Perusahaan
- 1) Direksi dan Komisaris
 - a) Presiden Direktur
 - (1) Memutuskan serta menetapkan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
 - (2) Bertanggung jawab memimpin serta menjalankan perusahaan
 - (3) Bertanggung jawab terhadap jalannya perusahaan keuntungan dan kerugian.
 - (4) Membuat serta menyetujui perjanjian kerjasama dengan mitra bisnis;
 - (5) Bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungan dengan instansi terkait serta mitra bisnis dalam dan luar negeri; dan

- (6) Merencanakan pengembangan usaha dan investasi aset perusahaan.
- (7) Membuat kebijakan strategis bagi menjalankan visi dan misi bisnis.
- (8) Mengawasi serta mengkoordinasikan seluruh operasional perusahaan, mulai dari administrasi sampai pemasaran.
- (9) Mempekerjakan serta memecat pekerja perusahaan.

b) Direktur Operasi:

- (1) Merencanakan, melaksanakan, serta mengawasi semua kegiatan operasional perusahaan.
- (2) Menetapkan kebijakan perusahaan yang seragam untuk seluruh tahap umrah, haji, tour, serta kualitas layanan.
- (3) Membuat sistem dalam menghimpun tujuan organisasi dan cara meraih tujuan tersebut.
- (4) Mendukung tanggung jawab direktur utama
- (5) Memeriksa, mengawasi, serta mengidentifikasi seluruh keperluan tahap operasional
- (6) Menyusun anggaran dan melaporkan kebutuhan operasional perusahaan.
- (7) Periksa untuk melihat apakah semua karyawan melaksanakan tanggung jawab mereka dengan cara yang berdasarkan dengan standar operasional perusahaan.

(8) Bertanggung jawab atas pertumbuhan kualitas layanan dan pekerja.

(9) Menyiapkan laporan pelaksanaan untuk didistribusikan pada direktur utama.

(10) Bertanggung jawab atas siklus fungsional, pembuatan dan kualitas barang.

c) Pengawas Uang Fakultas dan Uang Umum

(1) Membuat, memikirkan, menertibkan, memutuskan keseluruhan gagasan dan rencana organisasi, mengarahkan dan memberikan pengaturan/pilihan atas semua rencana dan pelaksanaan organisasi pengurus, tenaga kerja, uang dan usaha umum ke arah pengembangan dan peningkatan organisasi.

(2) Membimbing pekerja supaya mengembangkan semua sumber daya yang ada dengan cara optimal untuk keutamaan perusahaan

(3) Menyusun, mengatur, menganalisis, melaksanakan, serta mengevaluasi pengelolaan administrasi, kepegawaian, keuangan, dan umum bagi pengembangan serta majunya perusahaan.

(4) Memastikan bahwa perusahaan mendapat manfaat dari kinerja semua administrasi, kepegawaian, keuangan, dan manajemen urusan umum.

- (5) Menumbuhkan lingkungan kerja yang positif untuk mendukung kegiatan perusahaan.
- (6) Membimbing semua pekerja supaya bekerja dengan cara efektif, efisien serta profesional
- (7) Sebagai penanggung jawab seluruh kegiatan manajemen administrasi, kepegawaian, keuangan, dan umum, Anda bertanggung jawab untuk menyampaikan laporan pelaksanaan kepada direktur utama setiap 1 (satu) bulan.
- (8) Anda juga bertugas mengawasi semua kinerja departemen administrasi, personalia, serta urusan umum.
- (9) Memberi saran kepada direktur utama tentang siapa yang harus dipekerjakan dan siapa yang harus dipecat.

d) Komisaris Perusahaan:

- (1) Mengawasi manajemen bisnis direktur dan memberikan panduan tentang bagaimana kebijakan direktur diterapkan.
- (2) Mengawasi seberapa baik kebijakan, kinerja, serta tahap pengambilan keputusan direksi bekerja, termasuk bagaimana memenuhi harapan pemegang saham serta pemangku keutamaan lainnya.
- (3) Memberikan pendapatnya kepada rapat umum pemegang saham dengan bagian dari evaluasi kinerja direksi berdasarkan hasil penelaahan pengawasan.

e) Bagian Tata Usaha dan Keuangan

(1) Bagian Administrasi serta Keuangan

- (a) Membuat catatan keuangan harian, mingguan, bulanan, serta tahunan untuk Direktorat Personalia dan Keuangan Umum.
- (b) Mengelola kas, dimulai dengan membuka rekening dan menentukan simpanan.
- (c) Mengelola kredit dengan mengelola tagihan.
- (d) Menerima, menulis, membuat laporan, serta menyetor ke rekening terkait setoran pertama calon jemaah haji khusus yang mendaftar di PT Salfany Safanusa.
- (e) Menerima, menulis, serta melaporkan pendaftaran dan pembayaran dari jemaah umrah dan peserta paket wisata.
- (f) Permohonan dan penjaminan puncak informasi dan arsip organisasi pendaftaran terkait dengan prasyarat visa dan tiket penerbangan
- (g) Menghadirkan musafir perintis/umrah atau anggota kunjungan untuk visa, pengurus umrah/kunjungan dan penerbangan.
- (h) Menyusun daftar kamar peserta dan jemaah yang ditugaskan.
- (i) Memungut pembayaran dari jemaah haji khusus, umrah, dan paket wisata atas nama perusahaan.

(2) Bagian Promosi serta Layanan Pelanggan

- (a) Memberi informasi dan produk tentang paket khusus, umrah, dan wisata pada calon pelanggan, baik secara langsung di kantor PT Salfany Safanusa ataupun dari telekomunikasi.
- (b) Menginformasikan calon jemaah dan peserta tour yang mendaftar di PT Salfany Safanusa tentang persyaratan administrasi pendaftaran, termasuk jadwal.
- (c) Menjamin bahwa penjelajah yang mendaftar melengkapi arsip prasyarat peraturan yang diperlukan untuk aplikasi visa.
- (d) Memberikan informasi kepada jemaah haji yang telah mendaftar tentang waktu keberangkatan, waktu tempuh, pembagian kamar, dan perincian terkait perjalanan lainnya
- (e) Menerima, melaporkan, serta berkoordinasi dengan divisi operasional bagi menyelidiki keluhan dari jemaah ataupun peserta tur yang sedang berlangsung
- (f) Memutuskan jemaah dan peserta tour sudah memperoleh perlengkapan dalam paket yang benar.
- (g) Mendapatkan serta menulis informasi, analisis dan gagasan dari klien baik secara lisan ataupun dari struktur survei yang disampaikan oleh ketua kunjungan pada anggota pertemuan/kunjungan, serta membuat laporan bagi pengawas tugas.

- (h) Mengelola kampanye pemasaran untuk paket Haji, Umrah, serta wisata Muslim yang unik dari media cetak, online, media sosial, dan situs web.

(3) Bagian Umum dan Logistik

- (a) Pengelolaan perlengkapan calon jemaah haji, peserta umrah, dan wisatawan.
- (b) Menyerahkan desain, anggaran, dan pembelian perlengkapan dan perlengkapan jemaah untuk keperluan internal perusahaan.
- (c) Mengatur dan melaksanakan tugas rumah tangga di Kantor Pusat.
- (d) Para eksekutif dan pelaksanaan dukungan kantor dan latihan keamanan, kantor dan sumber daya perusahaan.
- (e) Dewan dan dukungan organisasi dan gadget yang terkait dengan inovasi data.
- (f) Ruang arsip dan manajemen
- (g) Sebagai staf pendukung pelaksanaan perusahaan misalnya bimbingan ritual, pameran, pelatihan, serta yang lainnya.
- (h) Melakukan tanggung jawab lain yang diamanatkan dewan.

f) Direktorat Tugas

- (1) Pembagian Haji Umrah dan Istimewa

- (a) Sehubungan dengan jumlah penjelajah, rencana perjalanan, kantor yang diminta dan staf yang diharapkan untuk pelaksanaan program.
- (b) Memastikan bahwa Anda memiliki akses ke fasilitas asli. menyusun program dan jadwal, serta menganggarkan paket unik umrah dan haji di awal musim.
- (c) Pengaturan paket khusus haji dan umrah yang meliputi program, fasilitas, dan harga.
- (d) Berkoordinasi dengan kaki tangan yang berlaku, dalam hal ini Dinas Agama Indonesia, Afiliasi, Konsulat, Muasasah, Penyedia Visa, dan pihak luar terkait penyelenggaraan program haji atau umrah luar biasa.
- (e) Memastikan bahwa tanggal dan rencana perjalanan sebanding saat memesan penerbangan, penginapan, dan transportasi.
- (f) Memastikan bahwa jumlah akomodasi yang diperlukan tersedia dan didistribusikan.
- (g) Sebelum berangkat, pastikan dokumen jemaah akurat dan lengkap.
- (h) Mendelegasikan panduan cinta dan muthawif mengingat saran dari segmen arah haji serta umrah.
- (i) Merencanakan manasik haji serta umrah dan memberikan nasihat tentang bagaimana melakukannya.

- (j) Bekerja sama dengan perwakilan perusahaan di Arab Saudi untuk membeli jemaah haji sesuai pesanan dan memberikan informasi kepada mereka.
 - (k) Bekerja sama dengan bagian customer service bagi menangani keluhan yang muncul selama perjalanan Haji ataupun Umrah.
 - (l) Mengawasi bagaimana tour leader, pengawas/mutawif, dan staf operasional perwakilan melaksanakan program di lapangan.
 - (m) Memutuskan tim pelaksana di lapangan memberi pelayanan serta fasilitas yang berdasarkan dengan standar perusahaan.
- (2) Kepala Misi Arab Saudi
- (a) Menindaklanjuti organisasi dalam berhubungan dengan rekan kerja lingkungan di wilayah kerja Badui Saudi
 - (b) Agen dan fasilitator fungsional perjalanan umrah serta haji di PT Salfany Safanusa di Wilayah Kerja Arab Saudi.
 - (c) Konfirmasi, pesan, serta suplai penginapan, transportasi, dan konsumsi, selain personel berdasarkan keperluan ataupun instruksi melalui manajemen pusat.
 - (d) Berurusan dengan dana fungsional agen, melakukan cicilan tagihan dan sesekali membuat laporan uang fungsional kepada kepala suku.

- (e) Memastikan program berjalan lancar dengan mengkoordinasikan serta memberi dorongan operasional pada tour leader, penasehat, muthawif, tim bandara, serta staf lokal.
- (3) Bidang Bimbingan Haji dan Umrah
- (a) Bertanggung jawab menyusun pedoman dan buku panduan haji umrah dan haji.
 - (b) Memimpin pelaksanaan bimbingan manasik sebelum berangkat haji ataupun umrah.
 - (c) Mengawasi kegiatan instruksi haji serta umrah Muthawif berdasarkan dengan syariat dan perusahaan serta standar kementerian agama Indonesia.
 - (d) Sesekali memberikan persiapan kepada muthawif dan petugas lapangan terkait dengan prinsip-prinsip pengarahan haji dan umrah.
 - (e) Menyusun laporan dan membuat rekomendasi kepada direktur operasi dan menggunakan kuesioner untuk mengevaluasi dan menilai kinerja muthawif.
- (4) Divisi Operasi dan Layanan Tur
- (a) Memulai musim dengan membuat paket anggaran, program, dan jadwal.
 - (b) Dukung proyek, pilih kantor, dan putuskan biaya paket pemindahan.

- (c) Memilih dan memesan kursi penerbangan, penginapan, transportasi, dan fasilitas terkait lainnya berdasarkan dengan standar layanan perusahaan
- (d) Memutuskan semua dokumen yang diperlukan disertakan serta mengirimkan aplikasi visa
- (e) Buat reservasi khusus dan jadwal perjalanan serta rencana perjalanan.
- (f) Membuat daftar kamar peserta dan daftar kamar.
- (g) Pilih, kelola, dan fasilitasi dengan kepala kunjungan yang memimpin pertemuan.
- (h) Sebelum berangkat, periksa kembali apakah semua dokumen peserta seperti tiket, voucher hotel, paspor visa, dan lain-lain adalah yang terbaru dan lengkap.
- (i) Dalam hal teknis pelaksanaan tur, melaksanakan konfirmasi pemesanan dan berkoordinasi dengan penyedia jasa pihak ketiga untuk operator tur lokal, penerbangan, penginapan, serta transportasi.
- (j) Memastikan peserta tour mendapatkan fasilitas yang benar sesuai dengan pesanan.
- (k) Berkoordinasi dengan bidang customer service bagi mengatasi keluhan yang muncul selama pelaksanaan perjalanan wisata.

- (l) Menyaring jalannya pelaksanaan program di lapangan yang diselesaikan oleh perintis kunjungan dan staf administrator terdekat.
- (m) Memutuskan tim pelaksana lapangan memberi pelayanan serta fasilitas berdasarkan dengan standar perusahaan
- (n) Mengkoordinasikan operasional transit di bandara Soekarno-Hatta untuk pemberangkatan tour, umroh, dan haji khusus
- (o) Mengajukan anggaran serta melaksanakan pembayaran transit biaya operasional di Jakarta
- (p) Menyediakan jemaah khusus, peserta umrah, dan peserta tour dengan fasilitas dan pelayanan yang memenuhi standar perusahaan selama transit melalui Jakarta.⁷

d. Jabatan Fungsional PT Salfany Safanusa:

- 1) Airport Handling
 - a) Selambat-lambatnya satu hari sebelum tanggal keberangkatan, dapatkan paspor, tiket, visa, dan dokumen asli lainnya yang dibutuhkan bagi tahap check-in penerbangan.
 - b) Memeriksa kewajaran tiket dengan informasi manifes
 - c) Menyambut penjelajah/anggota kunjungan di pintu masuk penerbangan sebelum pemeriksaan keamanan ataupun di terminal penampilan sebelum korsel bagasi.

⁷ Arsip Dokumen PT Salfany Safanusa

- d) Membantu tahap check-in, pengambilan bagasi, dan transfer.
 - e) Menyediakan serta memesan layanan airport lounge, fast track, kursi roda, serta tour berdasarkan dengan keperluan serta instruksi divisi operasional.
 - f) Mengantar jemaah serta peserta tour pada pintu gerbang boarding.
 - g) Memutuskan semua jemaah dan peserta tour melewati setiap tahap pemeriksaan, seperti check-in, security, imigrasi, boarding, pengambilan bagasi, serta bea cukai, tanpa mengalami kesulitan.
 - h) Membantu jemaah dan peserta tour dalam pengajuan klaim bagasi maskapai untuk bagasi yang hilang atau tertunda.
 - i) Untuk memastikan bandara berjalan lancar, bekerja sama dengan pihak terkait seperti maskapai penerbangan, keamanan bandara, imigrasi, KKP, otoritas bandara, hotel bandara, lounge, sewa mobil, katering, serta yang lainnya.
- 2) Nasihat Ibadah/Muthawif
- a) Membimbing jemaah dalam melaksanakan perjalanan dan umrah, khususnya dalam melakukan tawaf, sa'i, tawaf wada, dan lempar jumrah (haji).
 - b) Memberikan petunjuk mengenai tata cara pelaksanaan rukun wajib dan sunnah selama ibadah haji serta umrah.
 - c) Memberi panduan serta informasi tentang setiap tempat bersejarah di Tanah Suci.

- d) Memberi informasi antara lain tentang jadwal program antara lain untuk ibadah haji, check out, pengambilan bagasi, thawaf wada, jam makan, serta tempat restoran hotel.
 - e) Berikan petunjuk arah ke masjid dan detail tentang fasilitas hotel.
 - f) Saat check-in di hotel, memastikan barang bawaan jemaah sudah lengkap dan diantar ke kamar sesuai rooming list
 - g) Menyelenggarakan Acara Silaturahmi dan Ziarah
 - h) Memastikan setiap acara berjalan lancar, tepat waktu, dan diikuti oleh setiap jemaah.
 - i) Selama jemaah berada di Tanah Suci, memberikan bantuan dan layanan publik dan keagamaan kepadanya.
 - j) Mengumpulkan dan menyimpan visa perkumpulan sampai mereka kembali.
- 3) Tour Leader
- a) Mengikuti perjalanan ibadah dan wisata sebagai perwakilan perusahaan.
 - b) Mengikuti standar pelayanan perusahaan dan arahan pimpinan
 - c) Meminta dan menerima dokumen yang diperlukan, seperti manifes, daftar kamar, rencana perjalanan, paket informasi, PNR penerbangan, konfirmasi hotel dan tur, dan informasi kontak mitra kerja di lokasi yang berbeda.
 - d) Menyambut majelis/anggota saat lepas landas.

- e) Membantu siklus dan mengkoordinir perintis/anggota pada saat pendaftaran, boarding dan perjalanan outing.
- f) Setibanya, menjemput dan mengarahkan jemaah melalui prosedur imigrasi, bagasi, dan kostum sampai bus yang menjemput membawa mereka keluar dari terminal.
- g) Untuk menyambut rombongan, berkoordinasi dengan staf perwakilan, operator tur, serta pemandu wisata lokal.
- h) Pastikan tidak ada jemaah atau peserta yang keluar dari rombongan dan selalu lengkap setiap naik bus ataupun berpindah tempat.
- i) Bertanggung jawab terhadap keselamatan, keamanan, serta kelancaran perjalanan rombongan.
- j) Kumpulkan anggota pada saat itu tidak sepenuhnya diatur sesuai agenda.
- k) Berkoordinasi dengan penginapan dan agen/administrator kunjungan untuk situasi kamar sesuai daftar menginap
- l) Berkoordinasi dengan maskapai penerbangan dan grup pengurus terminal udara untuk jatah kursi di pesawat sesuai manifes dan daftar tinggal.
- m) Untuk penanganan bagasi dan check-in penerbangan, bekerja sama dengan tim penanganan bandara.
- n) Apabila dibutuhkan, boleh menjalankan perubahan susunan/penambahan/pengurangan *itinerary* menyesuaikan

dengan situasi dan kondisi di lapangan, dan menginformasikan alasan perubahan kepada jemaah.

- o) Dalam hal jemaah ataupun peserta tour memiliki keluhan atau permintaan khusus, segera bekerja sama dengan pusat, perwakilan atau operator setempat, dan pihak terkait untuk mencari solusi terbaik.
 - p) Berperan sebagai bendahara perjalanan untuk biaya operasional yang diperlukan seperti tip di hotel, restoran, lokasi wisata, serta bandara berdasarkan dengan standar serta anggaran perusahaan.
 - q) Membuat catatan perjalanan.
 - r) Mendistribusikan lembar angket evaluasi program perjalanan umrah/wisatawan kepada jemaah dan peserta tour, diisi oleh pemandu, dan dikembalikan.
 - s) Sekembalinya ke tanah air, menyampaikan laporan yang merinci hasil program kepada kepala divisi umrah haji atau tour.
 - t) Menyusun laporan pertanggungjawaban biaya operasional.
- a. Penentuan Kegiatan dan Pembagian Tugas

Pemimpin PT Salfany Safanusa Banjarmasin melakukan rumusan dan menetapkan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan PT Salfany Safanusa Banjarmasin.

Pembagian tugas adalah mengelompokkan/menetapkan tugas-tugas yang saling berkaitan dengan yang lainnya. Tujuan pembagian tugas sangatlah penting dikarenakan berdasarkan kemampuan dan keahlian

masing-masing pada bidangnya sendiri yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang berbeda.

PT Salfany Safanusa Banjarmasin memberikan tugas yang berbeda untuk proses pelaksanaan Haji dan Umrah. Hal ini untuk menunjang kualitas haji dan kepuasan jemaah terhadap pelayanan PT Salfany Safanusa Banjarmasin.⁸

b. Analisis Sumber Daya Manusia⁹

Tahap Pendidikan Karyawan PT Salfany Safanusa

Tabel 4.2 Pendidikan Karyawan PT Salfany Safanusa

Tahap pendidikan	Jumlah Karyawan
SD	0
SMP	0
SMA	4
DIPLOMA	2
SARJANA	6
PASCA SARJANA	1
TOTAL	13

Jumlah Karyawan Perdepartemen

Tabel 4.3 Jumlah Karyawan Perdepartemen

Departemen	Jumlah Karyawan
Manajemen	3
Administrasi	3
Operasional	7
Total	13

⁸ Wawancara dengan H. Abu Hanifah 22 Februari 2022

⁹ Sumber data : dari dokumen PT Salfany Safanusa

Jumlah karyawan berdasarkan *skill*

Tabel 4.4 Jumlah Karyawan berdasarkan skill

<i>Skill</i>	Jumlah karyawan
Administrasi	3
Ticketing	3
<i>Tour Leader</i>	7
Pembimbing	4
Airport Handing BDJ	2
Airport Handing CGK	3
Airport Handing JED	1

c. Fungsi Penggerakan (*Actuating*)

Tanpa tindakan, suatu rencana tidak akan terlaksana. Akibatnya, agar suatu organisasi dapat mencapai tujuannya, ia harus berangkat dari rencana yang sudah ditentukan untuk meraih hasil yang maksimal.

PT Salfany Safanusa Banjarmasin setelah melakukan pembagian tugas maka tindakan selanjutnya yaitu penggerakan menjalankan seluruh tugas yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi amanah yang diberikan untuk melayani jemaah haji.

Adapun penerapan fungsi penggerakan pada PT Salfany Safanusa Banjarmasin sebagai berikut;

- 1) Perkembangan iklim dalam:
 - a) Pelopor membuka pintu bagi bawahannya untuk memberikan sudut pandang, pertanyaan yang tepat dan diajukan untuk pelaksanaan yang lebih baik dari perjalanan haji dan umrah yang luar biasa. Karena

Presiden Direktur dan bawahannya terjun langsung ke lapangan selama pelaksanaan, beliau sering berdiskusi untuk mengembangkan dan mengatasi permasalahan yang terjadi saat itu.

- b) Memberikan penghargaan serta mendorong ataupun memotivasi individu untuk melakukan tugas yang melayani calon jemaah haji khusus serta umrah.
 - c) Menawarkan kesempatan pada anggota staf supaya mengikuti pelatihan terkait haji dan umrah untuk meningkatkan profesionalisme mereka.
- 2) Perkembangan iklim luar:
- a) Bantuan pendaftaran, keimigrasian, pembinaan, kesehatan, transportasi, serta penginapan calon jemaah haji dan umrah.
 - b) Menjalin kerjasama dengan pihak eksternal yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji serta umrah, antara lain pemerintah dalam dan luar negeri, maskapai penerbangan, penyedia transportasi, dan lain-lain.¹⁰

Di PT Salfany Safanusa, ziarah haji dan umrah khusus diselenggarakan dalam rangkaian kegiatan yang panjang. Salfany Safanusa kepada para musafir yang direncanakan, sehingga diperlukan partisipasi yang lebih kecil dalam menawarkan jenis bantuan dan arahan kepada calon perintis secara khusus untuk haji dan umrah.

¹⁰ Wawancara dengan Dody Sulistomo Bagian Kepala Divisi Operasional PT Salfany Safanusa 22 Februari 2022

1) Promosi dan kondisi usaha PT Salfany Safanusa Banjarmasin

Promosi yang menjadi daya tarik pada calon jemaah haji yaitu pengalaman dari jemaah yang sudah mengikuti bimbingan dan pelaksanaan haji dan umrah di PT Salfany Safanusa Banjarmasin terhadap kepuasan pelayanan yang diberi kepada jemaah haji serta umrah yang di sampaikan secara langsung kepada kerabat dan teman dekat dari lisan ke lisan. Promosi ini secara tidak disengaja sebagai peran penting bagi PT Salfany Safanusa Banjarmasin untuk memanfaatkan budaya terkhususnya orang banjar yang lebih aktif mendapatkan informasi secara lisan.

Pasar menjadi lebih kompetitif sebagai hasil dari strategi pemasaran yang efektif dengan semakin banyaknya perusahaan haji serta umrah khusus yang beroperasi di Kalimantan Selatan, baik yang diperoleh oleh pengusaha lokal ataupun perusahaan cabang yang berbasis di Jakarta.

Perusahaan dituntut untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan terhadap sistem operasinya serta kebijakan keuangan jangka pendek serta jangka panjang untuk menjamin kelangsungan usaha sebagai akibat dari berbagai perubahan peraturan yang diawasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, Indonesia dan Kementerian Haji Arab Saudi.

Perusahaan terpaksa mengadopsi strategi pemasaran serta pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi serta analisis digital akibat pergeseran tren pasar melalui era industri ke era informasi serta digitalisasi.¹¹

¹¹ Arsip dokumen PT Salfany Safanusa

2) Produk yang disediakan oleh PT Salfany Safanusa

Dalam menjalankan operasionalnya, PT Salfany Safanusa telah menyediakan produk perjalanan umrah. Harga sewaktu-waktu bisa berubah tanpa pemberitahuan serta tergantung jadwal keberangkatan masing-masing paket. Berikut paket perjalanan umrah yang dipromosikan oleh PT Salfany Safanusa Banjarmasin:

Tabel 4.5 Paket Umrah Salfany Safanusa Tour 1441

a) Paket Umrah Salfany Safanusa Tour 1441

Tanggal keberangkatan	Paket	Hari	Double (RP)	Triple (RP)	Quad (RP)
14 oktober 2019	Umrah Reguler	12 hari	39 juta	38 juta	36,5 juta
16 November	Umrah Reguler	12 hari	39,5 juta	38 juta	36,5 juta
21 Desember	Umrah Reguler	12 hari	41,5 juta	39,5 juta	37,5 juta
17 Februari 2020	Umrah Reguler	12 hari	39,5 juta	38 juta	36,5 juta
30 Maret 2020	Umrah Reguler	12 hari	39,5 juta	38 juta	36,5 juta
23 April 2020	Umrah Ramadhan	9 hari	45,5 juta	43 juta	41,5 juta

b) Hotel :

- (1) Makkah : Al Shafwah Dar Al Ghufuran/Royal Dar Al Elman
- (2) Madinah : Frontel Alharithia/Millennium Al Aqeeq
- (3) Jeddah : Red Sea Palace/Al Azhar

c) Ketentuan Produk

(1) Persyaratan Visa Umrah

- Paspor yang masih digunakan 1 tahun sebelum habis masa berlakunya
- Pas foto berwarna empat ukuran 4x6 dengan latar belakang putih (fokus wajah 80%)
- Fotokopi E-KTP, KK, Akte Kelahiran, Nikah (suami istri), dan Akte Kelahiran Anak

(2) Harga paket diantaranya:

- Tiket kapal pp kelas ekonomi
- Visa umroh
- Berakomodasi hotel bintang 5 tempatnya dekat sekali dengan masjidil haram serta masjid nabawi
- Dalam 1 hari makan 3 kali
- Transportasi bus AC bagi ziarah serta transaksi berdasarkan program
- Muthawif mempunyai pengalaman
- Profesional menemani selama diperjalanan
- Asuransi diperjalanan

d) Penjelasan Paket Wisata Khusus Haji, Umrah, serta Wisata Muslim Untuk Keperluan Pelayanan, memberi petunjuk dan pedoman pelaksanaan pelayanan oleh karyawan PT Salfany

Safanusa dalam hal pengertian produk paket perjalanan wisata khusus Haji, Umrah, serta Wisata Muslim

(1) Prosedur serta Langkah Kerja

- Tergantung permintaan calon jemaah atau peserta tour, presentasi produk paket khusus, umrah, serta wisata muslim bisa dijalankan di kantor perusahaan, di pameran, atau di luar kantor.
- Penjelasan paket *tour* dijalankan oleh staf bidang promosi serta *costumer service* ataupun pekerja lain yang di tunjuk, yang sudah mempunyai penguasaan peoduk yang dibuat oleh perusahaan, baik dalam hal harga, fasilitas, program, jadwal, ketersediaan tempat serta persyaratan.
- Penjelasan bundel bisa melibatkan aparatus seperti leaflet, workstation, foto, rekaman, dan lain-lain.
- Petugas pemberi informasi paket harus menampilkan citra profesional dengan berpakaian rapi dan sopan.
- Petugas yang melakukan presentasi harus diawali dengan menyebutkan namanya, unit kerja, serta jabatan yang berkaitan.
- Petugas yang menjelaskan keterangan pada bungkus harus menyampaikannya dengan jelas, santun, antusias, namun elegan serta tidak berlebihan.

- Meremehkan pesaing, mitra, atau produk lain di depan tamu atau calon jemaah adalah melanggar hukum.
- Wajib memberi informasi se jelas-jelasnya tentang jadwal, harga, fasilitas yang didapat serta tidak termasuk, setiap biaya yang wajib dibayar, juga resiko yang mungkin di hadapi di perjalanan.
- Di akhir pertemuan, petugas harus membagikan kartu nama, meminta alamat email dan no telepon dari calon jemaah atau tamu, dan berterima kasih kepada mereka.

Program Perjalanan Haji 2020/ 1441 H
PT. SALFANY SAFANUSA (D / 241 Tahun 2019)

Tabel 4.6 Program Perjalan Haji 2020/1441¹²

TANGGAL			NO	Program Perjalanan
Hijriyah 1439	Hari	Masehi		
Dzul H, 03	Jumat	Juli, 24	1	BDJ – CGK - DXB
04	Sabtu	25	2	DXB - TRANSIT
05	Minggu	26	3	TRANSIT
06	Senin	27	4	TRANSIT
07	Selasa	28	5	TRANSIT
08	Rabu	29	6	TRANSIT
09	Kamis	30	7	TRANSIT - ARAFAH

¹² Arsip Dokumen PT Salfany Safanusa

10	Jumat	31	8	TRANSIT - MINA
11	Sabtu	AGUST,01	9	MINA
12	Minggu	02	10	MINA - TRANSIT
13	Senin	03	11	TRANSIT
14	Selasa	04	12	TRANSIT
15	Rabu	05	13	TRANSIT - MAKKAH
16	Kamis	06	14	MAKKAH
17	Jumat	07	15	MAKKAH
18	Sabtu	08	16	MAKKAH
19	Minggu	09	17	MAKKAH
20	Senin	10	18	MAKKAH
21	Selasa	11	19	MAKKAH - MADINAH
22	Rabu	12	20	MADINAH
23	Kamis	13	21	MADINAH
24	Jumat	14	22	MADINAH
25	Sabtu	15	23	MADINAH
26	Minggu	16	24	MADINAH
27	Senin	17	25	MADINAH
28	Selasa	18	26	MADINAH
29	Rabu	19	27	MADINAH
Mhrm 01,	Kamis	20	28	MADINAH - DXB
02	Jumat	21	29	DXB - CGK
03	Sabtu	22	30	CGK - BDJ

PASPORT MANIFEST HAJI KHUSUS TAHUN 2019

PT SALFANY SAFANUSA TOUR BANJARMASIN

Tabel 4.7 Pasport Manifest Haji Khusus Tahun 2019

No	Nama	Jenis Kelamin	Alamat
1	Iskandar Zulkarnain Djamaludin	L	JL.KOMP KAYU TANGI II BANJARMASIN
2	Helda Norliani Binti Zaini	P	JL.KOMP KAYU TANGI II BANJARMASIN
3	Muhammad Zain Arifin Iskandar	L	JL.KOMP KAYU TANGI II BANJARMASIN
4	Syifa Aniz Puteri	P	JL.KOMP KAYU TANGI II BANJARMASIN
5	Aliah Anang Muhammad	P	JL.ALALAK SELATAN RT.05 RW.01 BANJARMASIN
6	Fakhruddin Noor Burhansyah	L	JL.ALALAK SELATAN RT.05 RW.01 BANJARMASIN
7	Rasidah Mahdi Dahlan	P	JL.ALALAK SELATAN RT.05 RW.01 BANJARMASIN
8	Hasan Noor Johansyah Bukri	L	JL.AES NASUTION RT.02 RW.01 PALANGKARAYA
9	Mahrita Iman Samad	P	JL.AES NASUTION RT.02 RW.01 PALANGKARAYA
10	Rahman Hakim Hasan Noor	L	JL.AES NASUTION RT.02 RW.01 PALANGKARAYA
11	Hidayati Hasan Noor	P	JL.AES NASUTION RT.02 RW.01 PALANGKARAYA
12	Muhammad Haidir Hasan Noor	L	JL.AES NASUTION RT.02 RW.01 PALANGKARAYA
13	Khairuddin Anang Abdullah Sani	L	JL.AES NASUTION RT.02 RW.01 PALANGKARAYA
14	Faridah Djohansyah Bukri	P	JL.AES NASUTION RT.02 RW.01 PALANGKARAYA
15	Sadikin Arab Karim	L	Jl. Sungai Kupang Rt.02/01 Kandangan
16	Antemas Lothfie Darmawi	L	Jl. Sultan Adam No.07 Rt.18 Bjm
17	Suwarti Mustadjab Donokarto	P	Jl. Sultan Adam No.07 Rt.18 Bjm
18	Bambang Suryata Suryadipraja	L	Jl. Kebokuning Rt.03 Bantul – Jogjakarta
19	Ari Sulistyarini Harso	P	Jl. Kebokuning Rt.03 Bantul – Jogjakarta
20	Suratmi Maijan Murdi	P	JL.Rawasari XXIII NO.07 RT.90

			BJM
21	Muhammad Taufikurrahman Abdurahman	L	JL.Krisna II KOMP.BPP RT.21 RW.03
22	Fauziah Suriani Mardan	P	JL.KRISNA II KOMP.BPP RT.21 RW.03
23	Khairil Fuad Tulis Akhmadi	L	JL.PEKAPURAN RAYA RT.16 RW.01 BJM
24	Sahliyahwaty Abdurachman Abdul Kadir	P	JL.PEKAPURAN RAYA RT.16 RW.01 BJM
25	Amalia Yuliati Masran Hani	P	JL.PEMBINA TENGAH NO.179 RT.52 RW.06
26	Amila Sholehani Abdurachman	P	JL. MELATI I RT.2 KEL.KEBUN BUNGA B.MASIN
27	Sepnita Masran Hani	P	JL.PEMBINA TENGAH NO.178 RT.52 RW.06
28	Norfy Rizwandy Hairul	L	JL.KOMP.DALEM SAKTI BLOK F RT.23 BJM
29	Asian Abdul Muis	L	Jl. Pangeran Rt.05 Banjarmasin
30	Noorhasanah Sabri Usman	P	Jl. Pangeran Rt.05 Banjarmasin
31	Hadiyah Rahayu Abdullah	P	JL.TARUNA PRAJA NO.002 RT.11 RW.04
32	Dahlia Hasanah Gumberi	P	Jl. Kapt P. Tendean Rt.05 Rw.03 Kandangan
33	Ismi Hairina Pajeri	P	Jl. Kapt P. Tendean Rt.05 Rw.03 Kandangan
34	Ahmad Rifan Mudzakir	L	JL. DHARMA BAKTI NO.15 BANJARMASIN
35	Darmawati Ningsih Indar	P	JL. DHARMA BAKTI NO.15 BANJARMASIN
36	Tamin Abudi Sidiki	L	JL.WILDAN SARI NO.011 RT.06 RW.01
37	Sintje Muda Yusuf	P	JL.WILDAN SARI NO.011 RT.06 RW.01
38	Siti Norma Tana Matnor	P	JL.INTAN VIII KOMP.AMACO
39	Andi Subhan Pasri	L	JL..S.ADAM KOMP.MANDIRI IV
40	Ahmad Kusasi Syamsi	L	JL.BRIGJEND H.M.YUSRI RT.04 RW.02 KANDANGAN
41	Masliani Suriansyah Acil	P	JL.BRIGJEND H.M.YUSRI RT.04 RW.02 KANDANGAN
42	Ahmad Humaidi Maseran Bahar	L	BANUA PERMAI JL.GPU IV RT.34
43	Tuti Noor Hidayah	P	BANUA PERMAI JL.GPU IV RT.34
44	Aliansyah Nafiah Yusuf	L	JL.VETERAN BJM
45	Suryanthi Soekidi Tjokro	P	JL.RATU ZALEHA KOMP.KHD

	Redjo		BANJARMASIN
46	Akhmad Mauliansyah Mukhdar	L	JL.SIMPANG GUSTI RT.34 RW.03
47	Ratna Apriyanti Muhammad Arifin	P	JL.SIMPANG GUSTI RT.34 RW.03
48	Maseran Kuriansyah Djupah	L	KOMP. GRIYA PEMURUS INDAH BLOK M
49	Gusti Herliyana Fachruddin	P	KOMP. GRIYA PEMURUS INDAH BLOK M
50	Gusti Irhamni Abdul Muis	L	JL S. ADAM KOM AWANG SEJAHTERA II BANJARMASIN
51	Afrida Royati Masyhud Hasan	P	JL S. ADAM KOM AWANG SEJAHTERA II BANJARMASIN
52	Mukhriansyah Muchlan Tarmidi	L	JL. GATOT SUBROTO GG. KAYU PUTIH. BJM
53	Norhayati Muhammad Ramlan	P	JL. GATOT SUBROTO GG. KAYU PUTIH. BJM
54	Noor Mansyah Jarkasi	L	KOMP BUNYAMIN III BLOK A . BJM
55	Siti Fatimah Anwar	P	KOMP BUNYAMIN III BLOK A . BJM
56	Muhammad Hifli Hudari	L	JL. DAHLIA UJUNG. BJM
57	Abu Hanifah Rasyidie	L	Jl. Cempaka Besar No.41 Banjarmasin
58	Asnawi Udit Bain	L	Gambah Dalam Kandangan
59	Didi Kurniadi Achjad	L	Jl. Brigjend Hasan Basry HSS
60	Farid Abu Hanifah Rasyidie	L	Jl. Cempaka Besar No.41

**DAFTAR NAMA PESERTA UMRAH 21 DESEMBER 2019 PT SALFANY
SAFANUSA TOUR BANJARMASIN**

Table 4.8 Daftar Nama Umrah 21 Desember 2019

NO	NAMA
1	Zaenuri Bin Iman Supingi
2	Purwati Binti Mardisiswaya Wirosumarto
3	Niken Kartika Negara
4	Muhammad Hariyadi Ngadi
5	Adhei Martinsyah Thamrien
6	Nurnaila Raihana Yurham Fahri
7	Key Hanun Faiha
8	Muhammad Tahsin Ridho
9	Ina Adan Latif
10	Muhammad Yasin Ariqin Halim Oey
11	Masudi Adan Latif
12	Hartati Soharno Ardi
13	Samson Anwar Hasyim
14	Indrayani Syahrani Mulik
15	Nur Laili Syarifah Samson
16	Asnawi Udit Bain

Sumber : data dari dokumen PT Salfany Safanusa Tour

Dari data di atas jemaah Haji Khusus dan Umrah yang mengikuti bimbingan PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin bukan hanya dari perkotaan saja melainkan juga dari setiap daerah dan provinsi yang berbeda bahkan ada juga jemaah haji yang dari luar Kalimantan yang ikut dalam bimbingan PT Salfany Safanusa Tour. ¹³

¹³ Arsip dokumen PT Salfany Safanusa

d. Penerapan Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Penerapan Fungsi Pengawasan yang ada pada PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin menjadi 2 macam pengawasan yaitu diantaranya:

1) Pengawasan langsung

Pengawasan diberikan setiap saat pada saat kegiatan ataupun program dilaksanakan selama ibadah haji serta ziarah khusus atau umrah, mulai dari pendaftaran jemaah sampai dengan kepulangan. Dalam pengawasan langsung, Direktur Utama wajib mengikuti setiap kegiatan koreksi atas pelanggaran standar. Tetapi, apabila Direktur Utama tidak bisa melakukannya, koreksi akan dijalankan sesudah pelaksanaan selesai serta digunakan sebagai rencana pelaksanaan selanjutnya.

2) Pengawasan tidak langsung

a) Setelah kegiatan haji atau umrah selesai dilakukan pengawasan dalam bentuk laporan tertulis. Eksekusi diatur setelah eksekusi selesai untuk menemukan opsi yang berbeda dengan masalah yang dialami sehingga perbaikan akan selesai dengan cepat.

b) Manajemen diselesaikan menjelang akhir setiap tahun pada semua proyek dan latihan di tahun itu. Supervisi akhir tahun membantu dalam penyusunan perencanaan tahun berikutnya sebab pada supervisi ini telah diujikan kemungkinan-kemungkinan perbaikan pada penyelenggara berikutnya, sehingga perencanaan tahun berikutnya bisa berjalan lancar.

Direktur utama PT Salfany Safanusa Banjarmasin bertanggung jawab langsung untuk melakukan pembinaan haji dan umrah dengan mengikuti haji dan melakukan pembinaan secara langsung.¹⁴

Hasil pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang diperoleh melalui pengawasan akan digunakan dalam proses penyusunan rencana pelaksanaan ibadah haji dan umrah berikutnya. Akibatnya, pengawasan memainkan peran penting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah

Selain itu, pengawasan sangat menentukan prosesnya karena pengawasan secara langsung berpotensi membuat penyelenggaraan haji dan umrah khusus paling dinamis menyesuaikan dengan situasi serta keadaan di lapangan. Artinya jemaah tidak perlu menunggu haji selesai, dan calon jemaah tidak kecewa.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Fungsi Manajemen Pada PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin

Ibadah umrah yang diharapkan dari seluruh jemaah adalah kesempurnaan dalam hal ibadah, dan pelaksanaan ibadah umrah yang diharapkan dari seluruh jemaah adalah menjadi ziarah yang mabrur. Ini tidak dapat dicapai tanpa dukungan yang memadai dari tanah air dan tanah suci. Dalam hal ini penginapan harus diperhatikan karena lokasi yang dekat dengan masjid akan memudahkan

¹⁴Wawancara dengan Kepala Divisi Operasional Dody Sulistomo 22 Februari 2022

dan khusyuk jemaah haji, sehingga haji berhasil. pengabdian umrah mabrur tanpa cela.

Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah, PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin pasti memiliki faktor pendukung dan penghambat.

a. Faktor Pendukung di PT salfany Safanusa Tour Banjarmasin

- 1) Berada di lokasi yang sangat strategis sehingga masyarakat dari segala penjuru dapat dengan mudah menjangkaunya.
- 2) Produk yang dimiliki perusahaan cukup memadai dan dengan kata lain unik. Digunakan sebagai sarana pelayanan oleh perusahaan baik di tanah air maupun di tanah suci untuk memudahkan dalam melakukan aktivitas saat ini dan yang akan datang.
- 3) Agar jemaah tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, PT Salfany Safanusa memberikan kepercayaan yang tinggi kepada jemaah karena pengalamannya yang luas.
- 4) PT Salfany Safanusa memberikan apresiasi terhadap penelitian skripsi oleh para mahasiswa yang menjadi salah satu peluang secara tidak langsung mempublis atau promosi hasil penelitian skripsinya kepada masyarakat umum.
- 5) Sumber daya manusia yang dimiliki PT Salfany Safanusa sangatlah memadai
- 6) Biro perjalanan haji terus meningkat sampai seterusnya karena dilihat dari angka calon jemaah yang begitu banyak mendaftarkan diri untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.

b. Faktor penghambat pada PT Salfany Safanusa

- 1) Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyak biro biro lain yang menyelenggarakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah sehingga menimbulkan dampak kuota yang berkurang.
- 2) Harga dollar yang semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah yang pastinya pada haji khusus jadi semakin tinggi ongkosnya kemungkinan semakin sedikit orang untuk mendaftarkan haji.
- 3) Kurangnya pengetahuan jemaah dalam melaksanakan ibadah haji sehingga pihak PT Salfany Safanusa mengalami kendala.

C. Pembahasan

1. Analisis Implementasi Fungsi Manajemen pada PT Salfany Safanusa

Pelaksanaan bimbingan haji dan umrah dinilai kurang efektif dan efisien, hal ini terbukti semakin meningkatnya kompleksitas dalam haji, maka dari itu untuk mengurangi masalah tersebut maka sangatlah penting fungsi manajemen diterapkan dalam pelaksanaan haji dan umrah yang berfokus pada titik permasalahan yang terkait pelayanan, pembinaan, dan memberikan kepuasan kepada jemaah.

Dalam sebuah organisasi tidak terlepas dengan yang namanya sebuah manajemen untuk mencapai suatu tujuan secara optimal. Adapun analisis implementasi fungsi-fungsi manajemen pada PT Salfany Safanusa Banjarmasin.

- a) Analisis Implementasi perencanaan pada PT Salfany Safanusa Banjarmasin. George R. Terry mendefinisikan perencanaan sebagai

proses memutuskan tujuan apa yang akan dikejar dari waktu ke waktu dan tindakan apa yang harus diambil untuk mencapai tujuan tersebut.¹⁵

PT Salfany Safanusa melakukan perencanaan terlebih dahulu dalam melakukan pelaksanaan ibadah haji dan umrah karena dengan adanya perencanaan yang di buat untuk mempersiapkan kemampuan teknis perusahaan dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umrah dengan baik. Penerapan fungsi manajemen yang pertama kali diterapkan oleh PT Salfany Safanusa adalah perencanaan, karena perencanaan merupakan fungsi manajemen yang berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Setiap kegiatan PT Salfany Safanusa Banjarmasin selalu melakukan perencanaan terlebih dahulu untuk memudahkan dalam menjalankan organisasi. Adapun perencanaan yang dibuat PT Salfany Safanusa Banjarmasin adalah persiapan pendaftaran atau kuota, pembinaan, akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan, pemberangkatan dan pemulangan jemaah.

PT Salfany Safanusa Banjarmasin dalam perencanaan selalu mempertimbangkan kebutuhan berdasarkan situasi dan keadaanya mulai dari pendaftaran atau kuota untuk jemaah haji dan umrah berawal persiapan pendaftaran izin ke direktorat jendral penyelenggaraan haji dan umrah, menerima pendaftaran nomor porsi calon jemaah haji dan umrah, serta persiapan kelengkapan dalam pelunasan biaya pelaksanaan haji dan umrah.

¹⁵ George R. Terry, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), Hal 43

Dalam pembinaan serta perencanaan kesehatan, transportasi dan akomodasi, sudah di tentukan dari tahap awal, dari pembinaan adalah pembekalan kepada calon jemaah haji dan umrah dengan mengadakan manasik serta memberikan pemahaman terhadap calon jemaah haji dan umrah. Kesehatan yang sudah direncanakan baik dari tim dokter serta kelengkapan obat-obatan, transportasi yang yang terbaik dan layak yang diberikan serta akomodasi yang sudah direncanakan sebagai tempat dan fasilitas yang memadai dan konsumsi yang disesuaikan oleh kriteria jemaah haji dan umrah.

Jadi, dalam pelaksanaannya haji dan umrah PT Salfany Safanusa Banjarmasin sudah menerapkan fungsi perencanaan dengan baik, meskipun ada sebagian pelaksanaannya tidak sesuai apa yang direncanakan beradaskan kondisi dan keadaan yang berlaku dalam mempertimbangkannya.

- b) Analisis Penerapan fungsi pengorganisasian pada PT Salfany Safanusa Banjarmasin. Pengorganisasian adalah fungsi manajemen yang kedua dengan mengembangkan pembentukan organisasi yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan agar bisa tercapai.

Terry mendefinisikan pengorganisasian sebagai pengembangan hubungan perilaku yang efektif antar individu sehingga mereka dapat berkolaborasi secara efektif dan membuat keputusan individu ketika melaksanakan tugas dalam lingkungan tertentu untuk mencapai tujuan.¹⁶

Penerapan fungsi pengorganisasian di PT Salfany Safanusa dengan adanya struktur organisasi yang jelas dalam kepengurusannya. dibentuknya

¹⁶ Abdul Choliq, Pengantar Manajemen,(Semarang: Rafi Sarana Prakasa, 2011),hal 39

struktur organisasi sebagai tanggung jawab tugas dan wewenang yang diberikan untuk menjalankan peran masing-masing agar semuanya dapat berjalan dengan lancar, semua pengurus mampu bekerjasama dengan baik, demi terwujudnya pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang efektif dan efisien.

Dalam pelaksanaan PT Salfany Safanusa Banjarmasin sudah mampu menerapkan fungsi manajemen dalam pengorganisasian yang baik, di liat dari proses pelaksanaan dari pendaftaran persiapan pembinaan serta kelengkapan akomodasi kesehatan dan transportasi.

Jadi PT Salfany Safanusa Banjarmasin bisa dikatakan sudah menjalankan fungsi pengorganisasian. Seluruh pengurus PT Salfany Safanusa Banjarmasin mampu bekerja sama dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

- c) Analisis implementasi fungsi penggerakan pada PT Salfany Safanusa Banjarmasin. Penggerakan merupakan fungsi manajemen ketiga, tanpa penggerakan maka perencanaan dan pengorganisasian tidak berfungsi maka dari itu untuk mendapatkan sebuah hasil perlu adanya tindakan penggerakan *action* oleh seorang manajer.

George R. Terry mendefinisikan mobilisasi sebagai proses pengintegrasian upaya anggota kelompok sedemikian rupa sehingga, setelah menyelesaikan tugas yang diberikan, individu dan kelompok mencapai tujuannya masing-masing.¹⁷

¹⁷ George R. Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 181

Demi terlaksananya program-program yang telah direncanakan bersama seluruh pengurus PT Salfany Safanusa bekerjasama dan berusaha sebisa mungkin dalam menerapkan program yang telah direncanakan. PT Salfany Safanusa setelah membentuk pembagian tugas yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi amanah yang diberikan untuk melayani jemaah haji.

Dalam tahap penggerakan PT Salfany Safanusa mampu mengimplemenasikan fungsi penggerakan dari pelaksanaan pendaftaran kuota jemaah, perencanaan pendaftaran izin ke direktorat jendral penyelenggaraan sebagai prospek jangka panjang perusahaan, melakukan persiapan kelengkapan nomor porsi dan pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Tahap pembinaan calon jamaah haji diberi bekal pengetahuan yang cukup dengan diadakanya kegiatan manasik berupa teori pengajaran serta praktek yang di beri oleh pembimbing berpengalaman agar jemaah bisa menjalankan haji dengan baik dan benar.

PT Salfany Safanusa melakukan promosi dari jemaah yang sudah mengikuti pelaksanaan haji maupun umrah sebagai daya tarik pemasaran yang secara tidak sengaja dimanfaatkan dari percakapan pengalamanya kepada kerabat lain sebagai budaya orang Kalimantan Selatan yang lebih aktif bercerita tentang pengalaman yang di dapat selama melaksanakan ibadah haji dan umrah, jadi pada promosi sederhana ini namun bersifat langsung kepada target yang di tuju menunjukkan bahwa PT Salfany Safanusa dalam

melaksanakan pelayanan dan bimbingan Haji dan Umrah yang baik, para jemaah mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebagai perusahaan yang melayani haji khusus, umrah dan layanan *tour*.

Jadi pergerakan yang dilakukan oleh PT Salfany Safanusa sudah bisa dikatakan berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang direncanakan dan pembentukan dari struktur organisasi yang ditugaskan sebagai orang bertanggungjawab dan memegang amanat meskipun ada beberapa yang tidak sesuai apa yang rencanakan.

- d) Analisis Implementasi fungsi pengawasan pada PT Salfany Safanusa Banjarmasin. Tahap pengawasan adalah mengevaluasi atau memeriksa apakah segala sesuatu yang telah direncanakan berjalan sesuai rencana. Ini dilakukan agar Anda dapat mengidentifikasi kesalahan dan melakukan perubahan untuk mencegahnya terjadi lagi.

Menurut Terry, pengawasan/pengendalian (*controlling*) adalah upaya melihat kegiatan-kegiatan yang telah dan akan diselesaikan, menilai pentingnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dan (bila mendasar) mengembangkan lebih lanjut kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.¹⁸

Pengawasan yang dilakukan bisa bersifat langsung maupun tidak langsung pada saat pelaksanaan ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang tidak sesuai standar akan langsung teratasi atau dilakukan setelah pelaksanaan dijadikan sebagai perencanaan pelaksanaan berikutnya. Pengawasan

¹⁸George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 166

pelaksanaan haji khusus dan umrah dilaksanakan langsung oleh direktur utama PT Salfany Safanusa dalam pelaksanaan ibadah haji pada tahun 2019. Pengawasan menjadi peran penting yang sudah termasuk dalam perencanaan penyelenggaraan ibadah haji maupun umrah baik kepada jemaah maupun tim pelaksana.

Karena evaluasi merupakan salah satu jenis penilaian terhadap proses kegiatan yang sedang berjalan, maka PT Salfany Safanusa selalu melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan agar hasil pekerjaan dapat sesuai dengan rencana yang telah dilakukan. Semua itu dievaluasi, termasuk apakah perencanaan sudah akurat, apakah manajemen sudah menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan job description, dan apakah rencana sudah dijalankan.

Jadi bisa disimpulkan bahwa PT Salfany Safanusa dalam menjalankan organisasi di sebuah perusahaan sudah menerapkan fungsi pengawasan yang selalu mengevaluasi pelaksanaan kegiatan yang dilakukan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan apa yang direncanakan, Evaluasi merupakan bentuk penilaian terhadap proses kegiatan yang berlangsung. Pengawasan dilakukan dengan harapan kepada pengurus mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimiliki PT Salfany Safanusa Banjarmasin.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Fungsi Manajemen Pada PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin

Diperlukan kerja keras setiap lembaga atau organisasi untuk mencapai hasil yang memuaskan. Hal ini diperlukan untuk mencapai tujuan bersama. Dalam

arah ziarah, ada beberapa faktor pendorong dan penghambat, seperti halnya PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin.

Faktor pendukung dan penghambat pada PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin

a. Faktor Pendukung pada PT Salfany Safanusa Banjarmasin

- 1) PT Salfany Safanusa memiliki ijin operasional dari Kantor Kementerian Agama. PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin mendapatkan ijin operasional sebagai penyelenggara Ibadah Haji Khusus dari SK Kementerian Agama Nomor 3179/2010.
- 2) PT Salfany Safanusa Tour Banjarmasin memiliki pembimbing yang berkompeten dan berpengalaman yang telah memiliki sertifikasi dengan harapan umroh menjadi ziarah yang mabrur, agar semua pembimbing siap mendampingi jemaah.
- 3) PT Salfany Safanusa harus memiliki sarana dan prasarana yang mendukung seluruh kegiatan pembinaan perusahaan untuk mendapatkan izin operasional. Perusahaan ini terletak di lokasi yang strategis tepatnya di Jl Cempaka Besar No 41 RT 004, RW 003, kel Mawar, kec Banjarmasin Tengah Kalimantan Selatan. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT Salfany Safanusa seperti beberapa alat peraga yang digunakan untuk kegiatan manasik, seperti miniatur ka'bah gambar peraga yang lain untuk menjelaskan materi manasik dan juga tersedia alat pendukung lainnya seperti pengeras suara lcd proyektor dan fasilitas

pendukung lainya seperti kipas angin dan sebagainya untuk penunjang pelaksanaan manasik haji.

- 4) Memprioritaskan eamaah yang rentan termasuk kategori lanjut usia ketika haji berlangsung. Hal tersebut dikarenakan hasil pengalaman dari permasalahan yang sering terjadi ketika di Tanah Suci, sehingga para pembimbing harus memperhatikan berbagai kegiatan haji yang dilakukan oleh jemaah lanjut usia.
- 5) Kerjasama antar instansi berjalan dengan baik sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah khusus dapat berjalan dengan lancar.
- 6) Kualitas dan dedikasi jemaah haji dan umrah khusus yang luar biasa
- 7) Kecukupan perlengkapan dan pembiayaan haji dan umrah.
- 8) Semua perusahaan penyelenggaraan haji dan umrah selalu meningkatkan pelayanan haji dan umrahnya pada tiap tahunnya menjadikan PT Salfany Safanusa selalu meningkatkan kualitas terutama dalam bimbingan ibadah haji, karena mengingat persaingan antar setiap tahunnya semakin ketat.
- 9) Bimbingan diberikan bersama dengan pihak lain, khususnya fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan informasi terkait kesehatan kepada calon jemaah haji dan umrah.
- 10) Memiliki hubungan yang erat antara calon jemaah dan pembimbing. ini karena pengawas mendekati jemaah dengan serius.
- 11) Dalam hal pemerintah menyelenggarakan ibadah haji dan umrah khusus, ada dasar hukum yang jelas.

12) Minat calon musafir tinggi untuk menunaikan ibadah haji dan umrah

b. Faktor Penghambat pada PT Salfany Safanusa

- 1) Tidak adanya kesadaran dari jemaah tentang pentingnya semua materi petunjuk haji, sehingga ada bebe
- 2) beberapa jemaah yang hilang karena alasan kabur dan berdampak signifikan. Tidak adanya pertemuan tambahan atau jadwal khusus bagi jemaah yang melewatkan suatu pertemuan sehingga menyulitkan jemaah untuk mengikuti materi terkait selanjutnya jika berhalangan dalam suatu bimbingan.
- 3) Memberikan materi kepada jemaah yang berpendidikan rendah, jemaah yang berpendidikan atau berilmu lebih tinggi, atau jemaah yang lebih tua semuanya sama saja.
- 4) Meliputi segmen jobdesc atau ketiadaan SDM selama cara paling umum dalam menyelesaikan perjalanan haji dan umrah yang luar biasa sehingga beberapa penumpang tidak terlayani dengan baik.
- 5) Banyaknya petugas yang tidak mampu mengelola pelayanan yang diberikan kepada calon Jemaah
- 6) Munculnya ataupun biro penyelenggara haji dan umrah yang semakin banyak sehingga menjadi sebuah ancaman bagi PT Salfany Safanusa yang menjadi persaingan antara biro penyelenggara haji dan umrah.
- 7) Masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji semakin bertambah setiap tahuny, hal tersebut membuat waktu tunggu bagi calon jemaah haji semakin lama. Keadaan tersebut membuat para pengurus kesulitan

dalam melakukan perekrutan, dikarenakan banyak calon jemaah haji yang memilih ikut bimbingan ketika akan berangkat haji, bukan pada saat mendaftar haji.

- 8) Kurangnya pengetahuan calon jemaah yang tidak mengikuti beberapa pertemuan bimbingan sehingga pada saat pelaksanaan haji di Tanah Suci jemaah tidak dapat melakukan pelaksanaan ibadah haji secara maksimal sehingga mempengaruhi terhadap kulits haji yang dilaksanakan bisa mengakibatkan haji tidak sah.
- 9) Persaingan antar biro perjalanan haji dan umrah yang kurang sehat.