

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Muhammad Zulfan Effendy merupakan General Manager di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, Travel berdiri sejak tahun 2014. PT. Kamilah Wisata awal berdirinya tahun 2012 di daerah Jawa Barat, namun pada tahun 2013 PT. Kamilah Wisata Muslim mengalami kebangkrutan dan tidak dapat melanjutkan travel, travel di beli oleh H. Syaifullah yang berdomisili di Martapura juga merupakan pengusaha batu bara. Dalam kapasitasnya sebagai PT. Kamilah dari Wisata Muslim Banjarmasin dan H. Muhammad Zulfan Effendy sebagai direktur Penanggung jawab pengelolaan perusahaan travel PT. Kamilah Wisata Muslim, mereka kemudian membuka kantor cabang di Kalimantan Selatan, yang mencakup total 13 Kabupaten, dan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memiliki 14 lokasi cabang, termasuk 2 cabang di Kota Banjarmasin.¹

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin adalah perusahaan yang berkomitmen pada prinsip harga terjangkau dan pelayanan terbaik di kota Banjarmasin. Kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan dan kemampuan

¹ Syarifah Naimah, "Profile Pt. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin," 2023.

perusahaan dalam membangun jaringan dapat terlihat dari layanan yang ditawarkan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin kepada para jemaah dalam proses pendaftaran dan perjalanan haji serta umrah mereka. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin telah berhasil membawa lebih dari 12.000 jemaah umrah pada tahun 2020 dengan rata-rata 4.000 jemaah setiap tahunnya.

Jemaah tidak hanya datang melalui iklan dan promosi yang luas, tetapi mereka juga datang berdasarkan rekomendasi dari jemaah sebelumnya yang telah menjalin hubungan baik dengan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Selain itu, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga mempresentasikan perkembangan bisnis melalui media online dan hiburan seperti Instagram, WhatsApp dan nomor handphone terdaftar PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dan juga adalah penyedia jasa haji dan umrah di Kota Banjarmasin. Paket yang sudah termasuk tiket pesawat atau kapal, akomodasi, transportasi, makan dan pemandu tersedia dari kantor.

2. Profil PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

- a. Nama Perusahaan : PT. Kamilah Wisata Muslim
- b. Nama Penanggung Jawab : H. Syaifullah
- c. Alat Perusahaan : Jl. Menteri Empat No. 77 RT. 40
RW.14, Kelurahan Keraton.
- d. Telepon / Phone : (0511) 4723222
- e. Fax : (0511) 4722232

- f. Email : kamilah_wm@yahoo.com
- g. Nomor Ijin Haji : PHU / HK. 309/VIII/2012
- h. Nomor Ijin Umrah : KMA 316 Tahun 2015
- i. Ijin Penyelenggaraan : PIHK

3. Visi dan Misi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

1) Visi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

- a. Kami berkomitmen menjadi penyelenggara haji khusus dan umum yang menyediakan pelayanan berkualitas, dengan harga yang terjangkau, dan mengikuti tuntunan ibadah sesuai Ahlussunnah Wal Jamaah.
- b. Kami berupaya maksimal dalam memberikan pelayanan kepada jemaah untuk membantu mereka menunaikan ibadah umrah dan haji.

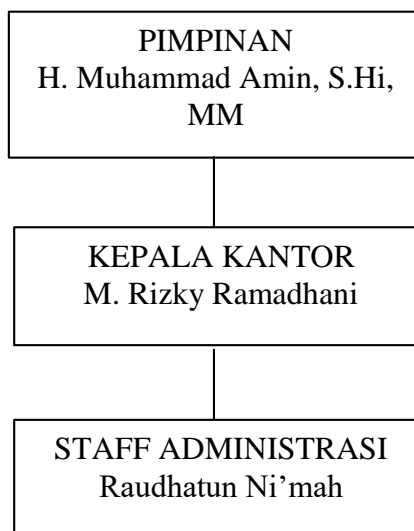
2) Misi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Selalu kami usahakan untuk menjalani kehidupan sesuai dengan prinsip ajaran Islam (ASWAJA) dalam semua aspek operasional perusahaan. Kami memiliki tim yang penuh dedikasi, setia kepada perusahaan, handal, dan profesional. Kami terus berinovasi dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada agen dan jemaah..

3) Motto PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

“Tujuan kami adalah memberikan pelayanan dengan fasilitas yang terjamin, untuk menjaga kenyamanan dalam ziarah”

4. Struktur Organisasi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin



5. Produk-Produk PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

PT. Kamilah wisata Muslim Banjarmasin sebagai perusahaan menyediakan produk perjalanan haji dan umrah. Namun, perlu dicatat bahwa harga untuk setiap paket atau waktu keberangkatan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan pedoman pemerintah. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menawarkan berbagai paket, termasuk : ²

a. Program Haji

Program haji PT. Wisata Muslim Kamilah Banjarmasin menyediakan dua program haji, yaitu:

² Syarifah Naimah, "Produk-Produk Pt. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin," 2023.

1) Program awal (*Arbain*)

Program *Arbain*, yang berlangsung selama 26 hari dan mencakup sholat 40 waktu di Madinah. Harga program ini adalah Rp 150 juta, dengan pilihan akomodasi sebagai berikut:

- a) Hotel Royal Dar Eiman di Mekah
- b) Hotel Royal Inn di Nokhba di Madinah
- c) Ramada Hotel di Jeddah
- d) Apartemen

2) Program awal (non *Arbain*)

Program non *arbain* adalah jemaah yang tidak melaksanakan shalat 40 kali di Madinah selama pelaksanaan ibadah haji selama 26 hari dengan penginapan tergantung dengan paket yang dipilih, diantaranya:

- a) Paket Merah berada di hotel: Madinah (Royal Inn Nokhba), Mekkah (Royal Dar Eiman), Jeddah (Ramada), kapasitas 4 orang, dengan harga sekitar 120 juta.
- b) Paket Putih berada di hotel: Madinah (Grand Mercure), Mekkah (Hyatt Regency), Jeddah (Ramada), kapasitas 2 orang dengan harga sekitar 130 juta.
- c) Paket ungu berada di hotel: Madinah (Oberoi), Mekkah (Dar Al Tawhid Internasional), Jeddah (Ramada), kapasitas 2 orang dengan harga sekitar 150 juta.

3) Program tengah

Program tengah ini merupakan program non *arbain* dalam pelaksanaannya ibadah haji selama 15 hari dan tidak melaksanakan shalat 40 kali di Madinah dengan biaya sekitar 165 juta, diantara fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin adalah sebagai berikut:

- a) Mekkah di Hotel Hyatt Regency.
- b) Madinah di Grand Mercure.
- c) Jeddah di Hotel Ramada.
- d) Apartemen cukup 2 orang/kamar.

4) Program akhir

Program terakhir merupakan program non *arbain* dalam pelaksanaannya tidak melaksanakan ibadah shalat 40 kali di Madinah, pelaksanaan haji selama 15 hari, adapun fasilitas yang digunakan tergantung paket yang dipilih, antara lain:

- a) Paket Hijau, menggunakan hotel Madinah (Al Eiman Al-Manar), dan Mekkah (Aiyad Makarin) kapasitas kamar 4 orang dengan harga 100 juta.
- b) Paket Ungu, menggunakan hotel Madinah (Grand Mercure), dan Mekkah (Hyatt Regency) serta Jeddah (Ramada) untuk kapasitas 2 orang dengan harga 120 juta.

Rincian biaya dari paket di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Buku Album
- 2) Pembimbing ibadah
- 3) Dokter pendamping
- 4) Manasik haji di Indonesia
- 5) Air Zam-Zam
- 6) Perlengkapan yang komplit
- 7) Ziarah dan City Tour sesuai program yang dipilih
- 8) Muthawwif yang berpengalaman
- 9) Makan 3 kali sehari
- 10) Hotel
- 11) Pengurusan dokumen surat rekomendasi dan visa keberangkatan
- 12) Tiket pesawat kelas ekonomi
- 13) Tenda ber AC untuk di Arafah dan Mina
- 14) Asuransi.

B. Hasil Penelitian

Standar manajemen layanan adalah kriteria yang digunakan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam konteks penyediaan layanan, terutama layanan dalam bidang pemberangkatan haji dan umrah, perusahaan memiliki fokus khusus pada layanan tersebut. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memberikan perhatian yang besar terhadap pelayanan yang

ditawarkan, terutama sebelum pelanggan berangkat. Sebuah ruangan khusus didedikasikan sebagai tempat layanan perusahaan sebelum pemberangkatan dilakukan. Tujuan dari pelayanan yang diberikan adalah untuk memastikan bahwa pelanggan atau masyarakat tidak merasa kecewa. Berikut adalah beberapa aspek dalam manajemen pelayanan yang secara langsung dijalankan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin:

1. Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT.

Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

a. Pelayanan

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memberikan layanan pendaftaran haji yang melibatkan beberapa persyaratan sebagai berikut:³

1) Persyaratan pendaftaran haji:

- a) Mengisi formulir pendaftaran haji yang disediakan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, dan kami telah menerima Surat Pendaftaran Haji (SPPH) Kementerian Agama.
- b) Untuk mendapatkan nomor porsi haji, lakukan pembayaran sebesar \$4.000 melalui Bank Penerima Setoran Haji (BPS) untuk Biaya Penyelenggaraan Haji (BPH).
- c) Membayar cicilan awal ONH Selain pendaftaran sebesar US\$ 1.000 melalui uang PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin atau

³ "Religious tourism and its economic implications: The case of Hajj and Umrah in Saudi Arabia," *Journal of Islamic Marketing, Emerald Publishing Limited* 9, no. 2 (2018): 309–237.

melalui transfer bank. Paket haji harus dibayar sebelum Ramadhan dimulai.

- d) Menyerahkan berita acara pemeriksaan rontgen dari rumah sakit atau klinik serta surat keterangan sehat dari puskesmas.
- e) Membawa fotokopi KTP, fotokopi surat nikah (khusus pasangan/istri), dan fotokopi Kartu Keluarga.
- f) Menyerahkan pas foto yang terdiri dari lima lembar berukuran 2 x 3, empat puluh lima lembar berukuran 3 x 4, dan sepuluh lembar berukuran 4 x 6.

Ketentuan untuk pas foto adalah sebagai berikut:

- Latar belakang foto harus putih.
- Wajah harus terlihat 80% dari ukuran foto.
- Tidak boleh mengenakan kacamata hitam.
- Wanita harus memakai jilbab.
- Tidak boleh mengenakan pakaian dinas.
- Jika sudah memiliki paspor, harus disertakan fotokopi nya.

Selain persyaratan tersebut, terdapat tambahan persyaratan:

- 1) Bagi pendaftar yang berusia di atas 60 tahun, harus ada pendamping dari Banjarmasin (seorang keluarga yang sehat) dan melampirkan surat keterangan sehat dari dokter rumah sakit dan dokter PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.
- 2) Jasa Guide wajib.

- 3) Untuk kenyamanan di hotel selama menjalankan ibadah haji, diharuskan memilih paket kamar berdua (CBL ROOM).

Biaya paket Haji Plus sudah mencakup:

- a) Kelas Ekonomi Tiket pesawat.
- b) Surat Visa dan kerangkatan.
- c) Transportasi di hotel.
- d) 3 kali makan.
- e) Selama di Tanah Suci transportasi ber-AC selama.
- f) Guide (Mutawwif) yang berpengalaman.
- g) City Tour Ziarah dan sesuai program.
- h) Perlengkapan haji seperti koper besar, travelling bag, kain ihram (pria), mukena dan bergo (wanita), celana panjang putih (wanita), sajadah, tas serbaguna, kantong paspor, masker, dan seragam.
- i) Zam-zam water.
- j) Persiapan manasik .
- k) Didampingi dokter.
- l) Pembimbing Ibadah.
- m)Foto kenang-kenangan.
- n) Tenda ber-AC di Arafah dan Mina.
- o) Perlengkapan Ibadah.
- p) Denda DAM dari PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.
- q) Layanan Asuransi

Biaya yang tidak termasuk dalam paket haji plus adalah:

- a) Bagasi kelebihan muatan.
- b) Biaya perjalanan diluar akomodasi.
- c) Biaya telepon, telex, faksimili, minuman, cucian, dan biaya pribadi lainnya.
- d) Guide (Mutawwif) khusus.

Calon jemaah haji yang tidak dapat berangkat atau membatalkan perjalanan karena alasan mendesak akan dikenakan biaya sebagai berikut:

- 1) Biaya pendaftaran ke Penyelenggara Haji sebesar 300 USD setelah melakukan deposit.
- 2) Biaya sebesar 25% setelah pemerintah menutup BPIH pada hari pertama Ramadhan.
- 3) Biaya sebesar 50% setelah 2 Ramadhan dan 1 Syawal.
- 4) Biaya sebesar 75% jika pembatalan dilakukan setelah 2 Syawal dan tidak lebih dari 2 minggu sebelum keberangkatan haji atau umrah.
- 5) Biaya sebesar 85% jika pembatalan dilakukan 2 minggu sebelum keberangkatan haji atau umrah hingga hari keberangkatan.

Persyaratan pendaftaran umrah sebagai berikut:

- a) Membayar biaya pendaftaran umrah sebesar 500 USD di muka dan melakukan pembayaran satu bulan sebelum keberangkatan haji atau umrah.
- b) Nama pada paspor harus terdiri dari 3 kata, contoh: Muhammad Aliansyah Bin Ahmad.
- c) Menyerahkan kartu keluarga asli dan surat nikah asli (untuk peserta suami/istri).
- d) Menyerahkan KTP/KK asli (untuk peserta perempuan di atas 45 tahun).
- e) Mengirimkan pas foto baru dengan ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar dengan latar belakang putih, close-up wajah 80%, tidak mengenakan kacamata hitam, dan wanita harus mengenakan kerudung.
- f) Menyerahkan kartu kuning (sertifikat suntik meningitis).

Pendaftaran haji atau umrah harus dilakukan minimal 1 bulan sebelum keberangkatan, selama masih tersedia tempat.

Untuk persyaratan khusus:

- 1) Bagi pendaftar berusia di atas 60 tahun, harus ada pendamping dari Banjarmasin (keluarga yang mampu bekerja) dan melampirkan surat keterangan sehat dari dokter rumah sakit dan dokter PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.
- 2) Menggunakan layanan panduan khusus.

- 3) Disarankan memilih paket kamar double room (DBL ROOM) untuk kenyamanan ibadah haji.

Biaya paket umroh plus sudah mencakup:

- a) Tiket pesawat dengan harga murah.
- b) Pengurusan surat rekomendasi dan dokumen visa keberangkatan haji atau umrah.
- c) Akomodasi hotel.
- d) Makan tiga kali sehari.
- e) Transportasi lokal di Arab Saudi.
- f) Pembimbing (Mutawwif).
- g) Ziarah dan city tour sesuai program.
- h) Perlengkapan umroh seperti koper besar, polybag, buku sholat, buku album, tas sandal, KTP, tas badge, kain ihram (pria), tas paspor, mugena dan berga (wanita), dan bahan seragam.
- i) Air Zam Zam.
- j) Tenaga kerja bandara.
- k) Pajak bandara dan klarifikasi di Banjarmasin.
- l) Peralatan.
- m) Asuransi.

Biaya yang tidak termasuk dalam paket umroh plus meliputi:

- 1) Biaya kelebihan bagasi.
- 2) Perjalanan dan transportasi di luar paket.

- 3) Biaya telepon, telex, faksimili, minuman, laundry, dan pengeluaran pribadi lainnya.
- 4) Biaya tambahan untuk paspor.
- 5) Biaya penggunaan surat Muhrim.
- 6) Biaya suntik meningitis.
- 7) Pengiriman peralatan ke luar Banjarmasin-Banjarbaru.

Biaya pembatalan dan perubahan tanggal keberangkatan bagi calon jamaah umrah akan dikenakan sesuai dengan harga paket yang telah ditentukan, dengan rincian sebagai berikut:

- a) Biaya pembatalan 15% dari harga perjalanan jika dibatalkan 30 hari sebelum keberangkatan.
- b) Jika Anda membatalkan antara 30 dan 14 hari sebelum keberangkatan Haji atau Umrah Anda, Anda akan dikenakan biaya pembatalan sebesar 25% dari harga paket.
- c) Pembayaran 45 persen dari harga awal perjalanan jika Anda membatalkan antara 13 dan 10 hari sebelum perjalanan Haji atau Umrah Anda.
- d) Biaya pembatalan sebesar 85% dari biaya perjalanan utama apabila pembatalan dilakukan 9 hari sebelum tanggal penerbangan haji atau umrah.

Pemohon umrah yang ingin mengubah tanggal keberangkatan jamaah harus membayar biaya pembatalan sebesar harga paket dan visa:

- 1) Biaya pembatalan adalah setengah dari tarif tetap jika pendaftaran dilakukan 10 hari sebelum keberangkatan.
- 2) Biaya pengurusan sebesar 85% dari harga perjalanan utama jika pembatalan dilakukan 9 hari sebelum penerbangan haji atau umrah.⁴

b. Pembinaan

Bimbingan Haji dan Umrah adalah kegiatan pendampingan haji dan umrah yang meliputi nasehat dan informasi mulai dari pendaftaran jemaah hingga penyelesaian ibadah haji dan umrah. Perjalanan ibadah haji dan umrah di Indonesia bervariasi lamanya selama tiga hari (satu hari di Banjarmasin, satu hari setelah pemberangkatan dan satu hari di Bandara Banjarbaru). Ritual haji dan umrah dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu:⁵

- 1) Metode ceramah, dimana pembimbing berbicara dengan Jemaah secara keseluruhan, dan membimbing jemaah melalui materi.
- 2) Metode simulasi, yaitu mempertahankan kontak pembimbing ke jemaah baik di dalam maupun di luar ruangan, termasuk praktik di tempat.
- 3) Metode diskusi, yaitu pemandu wisata dan jemaah membahas substansi manasik haji dan umrah dengan tujuan agar jemaah benar-

⁴ Brosur Haji dan Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, Dokumen 20 Desember 2022.

⁵ Syarifah Naimah, "Brosur Haji dan Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin," 2022.

benar memahami dan memahami manasik haji baik secara teori maupun praktek. Untuk menjelaskan persoalan terkait ibadah haji atau umrah, sebelumnya telah dibahas kelancaran dan legitimasi penyelenggaraan ibadah haji atau umrah di Tanah Suci.

Selama Perjamuan Tanah Suci, jemaah berpartisipasi dalam pemeriksaan yang dipimpin oleh Muthawif, kru Banjarmasin dan tim kesehatan. Jemaah haji diajarkan teori dan praktek yang sering diajarkan pada manasik haji di Indonesia.

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin mempunyai strategi manajemen dalam pembinaan kegiatan pendampingan haji dan umrah yaitu mempunyai keunikan dan keunggulan tersendiri dalam merekrut pembimbing manasik haji dan umrah seperti para guru-guru atau ulama-ulama yang sangat di kenal masyarakat Banjarmasin, seperti Alm. K.H. Zuhdiannoor. Selain Alm. K.H. Zuhdiannoor pernah juga menghadirkan pembimbing manasik haji dan umrah yang sering di kenal masyarakat dengan sebutan Guru Busu' (H. M Qomaruddin) sehingga masyarakat antusias untuk mendaftarkan diri sebagai jemaah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

c. Perlindungan

Instruksi Badan Urusan Agama (Kemenag) dalam Siskohat (koordinasi data haji dan manajemen mekanik) untuk melindungi pemudik sejak awal status pendaftaran:

1. Percaya diri saat bepergian.
2. Terjaminnya kesehatan dan keselamatan jemaah selama menjalankan ibadah haji.
3. Vaksinasi terhadap meningitis memberikan perlindungan terhadap penyakit.
4. Asuransi jiwa sebagai jaminan jemaah haji yang luka atau meninggal dunia.

Jemaah haji yang telah membayar BPIH tahun berjalan akan mendapatkan perlindungan asuransi dengan pembayaran sesuai dengan subbagian BPIH yang diterapkan oleh Presiden. Masa asuransi bagi calon jemaah haji atau umrah dimulai sejak meninggalkan tanah air untuk menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci dan berakhir saat kembali ke tanah air. Pengiriman paling lambat 60 hari setelah jemaah tiba di tanah air.

Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sangat baik menurut Bapak Muhammad Khairul karena saya merasa apa yang ditawarkan sudah terjamin di awal pendaftaran dan saya sangat puas walaupun ini adalah waktu yang paling berkesan dan pertama kali menggunakan travel ini.⁶

Bapak Zakaria lebih lanjut menyatakan, "Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim

⁶ Syarifah Naimah, H. Muhammad Kahirul, jemaah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, 2023.

Banjarmasin”, karena saya merasa tidak puas dan kecewa dengan jasa travel haji dan umrah yang saya gunakan sebelumnya memang harganya lebih rendah, layanan yang saya terima buruk dan tidak memuaskan. Berbeda dengan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin meskipun biaya lebih tinggi dari travel lain, saya tidak merasa tertipu dengan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin ini.⁷

Pelayanan ibadah haji dan umrah yang diatur dengan Undang-Undang oleh penyelenggara acara haji adalah sebagai berikut:

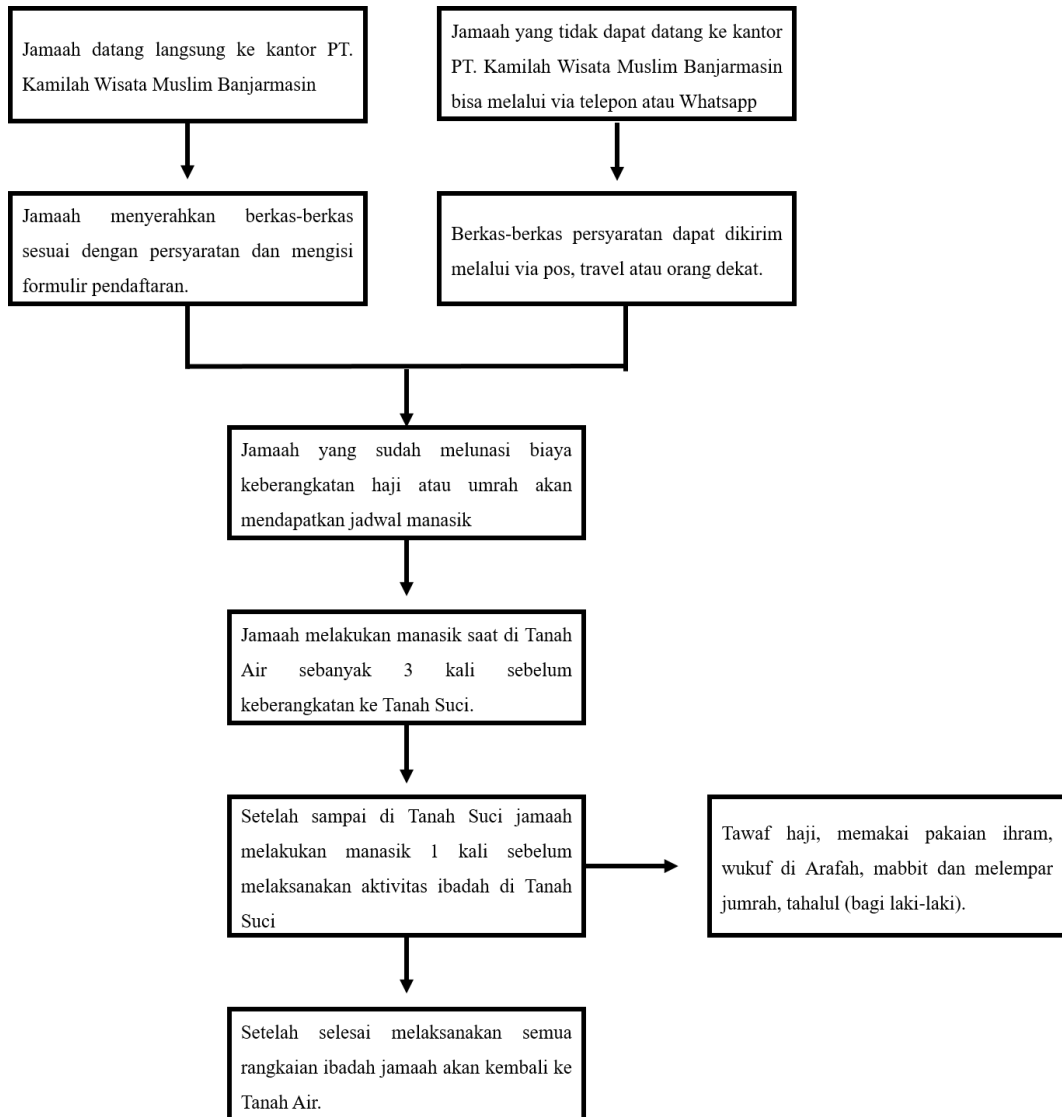
Adapun pelayanan yg disediakan PT. Kamilah Industri Wisata Islami di Banjarmasin :⁸

- a. Manasik, kepemimpinan masyarakat, diberikan tiga sampai empat kali dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Transportasi, bepergian di Tanah Suci dengan bus ber-AC dengan pemandu berpengalaman (Mutawif).
- c. Mobil dan hotel bintang empat dan lima sudah termasuk dalam paket dan dekat dengan masjid.
- d. Konsumsi, menu hotel (yang seringkali termasuk masakan Indonesia) diberikan tiga kali sehari.
- e. Kesehatan, setiap grup jemaah didampingi dua hingga tiga perawat atau dokter.

⁷ Syarifah Naimah, Bapak Zakaria, jamaah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, 2023.

⁸ Syarifah Naimah, Raudhatun Ni'mah, Wawancara dengan karyawan, Banjarmasin, 2023.

BAGIAN MANAJEMEN PELAYANAN



2. Fungsi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Adapun fungsi manajemen yang diterapkan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, dalam manajemen pelayanan:

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan (*planning*) adalah tahap awal dalam kegiatan manajemen. Meskipun manajemen dapat memiliki rencana yang sempurna, tetap diperlukan perencanaan. Perencanaan melibatkan pembuatan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin melakukan perencanaan sebelum melaksanakan program layanan mereka. Sebagai contoh, perencanaan keberangkatan calon jemaah haji/umrah dilakukan dengan langkah-langkah berikut:⁹

- 1) Pengecekan Jadwal Keberangkatan: PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin melakukan pengecekan terhadap jadwal keberangkatan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian dengan informasi yang terdapat dalam file dan untuk memastikan bahwa maskapai penerbangan yang akan digunakan oleh jemaah haji atau umrah sudah tersedia.
- 2) Pengecekan Visa Calon Jemaah Haji: PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga melakukan pengecekan terhadap visa calon jemaah haji. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa informasi visa yang tercantum dalam file sesuai dengan persyaratan yang diperlukan. Dalam hal ini, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin bekerja sama dengan pihak penyedia jasa untuk melakukan pengecekan tersebut.

⁹ W. Mahardhika dan Anang Firmansyah, *Pengantar Manajemen*.

Melalui tahap perencanaan ini, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memastikan bahwa semua persiapan yang diperlukan sebelum keberangkatan telah dilakukan dengan baik. Pengecekan jadwal keberangkatan dan visa calon jemaah haji merupakan bagian dari perencanaan yang membantu memastikan kelancaran dan kesesuaian program haji/umrah yang ditawarkan oleh perusahaan.¹⁰

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, tahap pengaturan selalu dilakukan setelah tahap perencanaan. Dalam tahap ini, dilakukan pengaturan kegiatan yang meliputi pembagian tugas dan evaluasi. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin membagi atau mengelompokkan tugas-tugas yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada jemaah di Tanah Suci dan ditinjau air, seperti : pendaftaran, manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan masalah kesehatan. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin membentuk tim untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.¹¹

Dalam tahapan ini, teori Pengorganisasian (*organizing*) dalam manajemen dapat dikaitkan. Pengorganisasian melibatkan pengaturan sumber daya dan tugas-tugas dalam suatu struktur yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji dan umrah. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

¹⁰ Syarifah Naimah, H. Muhamad Amin, Wawancara dengan karyawan, 2023.

¹¹ Naimah, Raudhatun Ni'mah, Wawancara dengan karyawan, Banjarmasin.

menerapkan pengorganisasian dengan melakukan pembagian tugas kepada karyawan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab mereka. Dengan membentuk kelompok-kelompok yang bertanggung jawab atas tugas tertentu, perusahaan menciptakan struktur yang terorganisir untuk menyelenggarakan dan memberikan pelayanan haji dan umrah dengan efektif dan efisien. Melalui pengorganisasian yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tugas dan tanggung jawab terpenuhi secara tepat dan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun sebelumnya.

c. Penggerakkan (*actuating*)

Pada tahap operasional yang disebut aktivasi, petugas yang terlibat dalam kegiatan haji dan umrah bekerja sama untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin mengalokasikan tugas kepada karyawan dalam perusahaan, sehingga setiap karyawan memiliki tanggung jawabnya sendiri, baik di kantor maupun di lapangan. Karyawan yang bertugas di kantor bertanggung jawab dalam merekrut dan mendaftarkan calon jemaah yang ingin bergabung serta memberikan pelayanan terbaik yang mereka bisa. Sementara itu, karyawan yang bertugas di bandara bertanggung jawab dalam mengurus keperluan

jemaah dan memastikan segala kebutuhan mereka terpenuhi ketika mereka berangkat ke Tanah Suci.¹²

Dalam konteks ini, konsep Penggerakkan (*actuating*) dalam manajemen dapat dikaitkan. Penggerakkan merupakan salah satu fungsi manajemen yang melibatkan proses memotivasi, mengkoordinasikan, dan mengarahkan Jemaah untuk mencapai tujuan organisasi. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menerapkan pengarahan melalui alokasi tugas yang jelas kepada karyawan, memastikan setiap jemaah memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik dalam menyelenggarakan layanan haji dan umrah. Dengan demikian, melalui koordinasi dan pengarahan yang efektif, mereka dapat bekerja sama dengan sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan dan memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah.

d. Pengawasan (*Controlling*)

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin melakukan pengawasan terhadap setiap kegiatan dan pelaksanaan program layanan untuk haji dan umrah guna mengurangi kemungkinan terjadinya masalah. Pada tahap ini, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memberikan perhatian khusus dalam melakukan verifikasi terkait urusan visa, mulai dari mengikuti peraturan visa, memasukkan data untuk

¹² Naimah.

aplikasi visa yang diajukan di kedutaan Saudi, hingga memeriksa paspor dan persyaratan lainnya.

Setelah keberangkatan atau ketika Jemaah sudah berada di Tanah Suci, kami juga melakukan pemeriksaan terhadap calon jemaah di Banjarmasin. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memiliki tujuan untuk mengikuti dan memantau prosedur yang telah disepakati dengan mitra penyedia jasa yang bekerja sama.

3. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dalam Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Faktor yang Membatasi dan Mendukung Layanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin setiap perusahaan memiliki tantangan dan dukungan dalam setiap prosesnya, demikian juga halnya dengan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

a. Faktor Penghambatnya

Faktor penghambatnya di antara penyelenggara haji dan umrah sangat ketat, yang berarti persaingan menjadi semakin sengit. Keberadaan banyak agen yang menawarkan paket haji dan umrah, baik yang terdaftar di Kementerian Agama maupun tidak, menyebabkan kecurigaan konsumen karena maraknya kasus penipuan. Selain itu, adanya agen haji dan umrah dengan harga yang lebih murah membuat banyak pelanggan beralih ke agen-agen tersebut, meskipun layanan yang diberikan oleh agen tersebut mungkin tidak memadai.

b. Faktor Pendukungnya

- 1) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin telah mendapatkan izin resmi dari Kemenag untuk menyelenggarakan ibadah haji dan umrah. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin telah memenuhi persyaratan dan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Agama dalam memberangkatkan jemaah haji dan umrah.
- 2) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin telah memilih lokasi kantor yang strategis dan mudah dijangkau. Lokasi yang dipilih oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dirancang agar mudah terlihat oleh masyarakat, memiliki akses yang baik, dekat dengan calon konsumen, telah memperoleh izin yang diperlukan, serta berada di lingkungan yang sesuai dengan kegiatan usahanya.
- 3) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan yang optimal. Sarana dan prasarana yang memadai merupakan fasilitas dan peralatan yang digunakan untuk mendukung interaksi antara konsumen dan karyawan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
- 4) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memiliki sumber daya manusia yang memadai, berpengalaman, dan profesional. Keberadaan tenaga kerja yang berkualitas dapat memberikan kontribusi positif

bagi perusahaan dan membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

- 5) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memiliki jaringan yang luas. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin telah berhasil membangun jaringan yang baik, terbukti dari peningkatan permintaan setiap tahunnya. Selain itu, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga aktif mempromosikan layanannya melalui media sosial seperti Facebook dan situs web.
- 6) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menyediakan pembimbing profesional dalam bidangnya. Dalam memberikan pelayanan, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menghadirkan para ahli yang memiliki keahlian di bidangnya masing-masing. Hal ini bertujuan untuk memberikan bimbingan yang berkualitas kepada jemaah selama pelaksanaan ibadah haji atau umrah.
- 7) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menawarkan berbagai macam paket haji dan umrah. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menyediakan beragam varian paket haji dan umrah, termasuk paket khusus, paket milad, dan lain sebagainya. Dengan adanya variasi paket, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai kelompok jemaah.

C. Pembahasan

1. Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT.

Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Setelah melakukan penyusunan teori dasar yang terdapat pada BAB II dan mendapatkan pengetahuan praktis dalam implementasi data-data dari lapangan pada BAB III dalam pelaksanaan oleh karyawan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin kemudian menganalisis data sesuai dengan perumusan masalah yang telah ditetapkan pada BAB IV melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Pelayanan

Dalam hal pelayanan, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menyediakan berbagai layanan seperti manajemen administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan Layanan lainnya

1) Administrasi

Manajemen PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji melalui proses pendaftaran. Calon jemaah haji atau jemaah umrah dapat mendaftar kapan saja melalui telepon, whatsApp, atau langsung ke kantor PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin pada jam kerja Senin - Jumat pukul 09:00 - 16:00 WITA dan Sabtu pukul 09:00 - 15:00 WITA (dengan pengecualian hari libur nasional). Terdapat beberapa

persyaratan pendaftaran haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

Persyaratan pendaftaran tersebut meliputi:

- a) Mengisi formulir aplikasi.
- b) Mengirimkan 5 salinan KTP.
- c) Mengirimkan 5 salinan KK.
- d) Mengirimkan 5 salinan paspor (minimal 3 bulan masa berlaku).
- e) Mengirimkan fotokopi 5 lembar akta nikah pasangan.
- f) Menyertakan surat keterangan sehat dari puskesmas/dokter.
- g) Mengirimkan pas foto dengan ukuran 2x3 sebanyak 5 lembar, 3x4 sebanyak 45 lembar, dan 4x6 sebanyak 10 lembar. Untuk pas foto calon jemaah, diperlukan beberapa persyaratan seperti:
 - Berwarna.
 - Latar belakang foto harus berwarna putih.
 - Close-up (80% tampilan wajah).
 - Tidak menggunakan kacamata hitam.
 - Wanita harus mengenakan kerudung.
 - Tidak mengenakan pakaian formal.

Jemaah haji yang tidak bisa datang langsung ke kantor PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga bisa melakukan pendaftaran melalui whatsapp atau telepon, berkas dan persyaratan serta bukti pembayaran dapat diserahkan dengan agen perjalanan jemaah haji dan umrah. Hal itu dilakukan untuk memudahkan aktivitas para calon jemaah

yang tinggal di luar Banjarmasin. Persyaratan umum pendaftaran jemaah haji yang dijelaskan dalam hasil survei kemudian dilanjutkan dengan persyaratan yang ditetapkan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

2) Transportasi

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menawarkan jasa transportasi yang mengangkut jemaahnya dengan aman, nyaman dan bersih. Sarana transportasi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin adalah transportasi jemaah haji melalui Arab Saudi dari titik awal Banjarbaru dan kembali. Karena jarak Indonesia-Arab Saudi lebih jauh dan waktu tempuh lebih singkat, maka pengangkutan barang dari Indonesia ke Arab Saudi dilakukan melalui jalur udara.

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin bekerja sama dengan beberapa operator antara lain Emirates, Garuda Indonesia, Computer Intelligence Line, Saudi Bedouin Aircrafts, Turkish Airlines dan Emirates. Selain itu, Garuda Indonesia berangkat dari Banjarmasin menuju Tanah Suci.

Perjalanan yang lumayan jauh dari Indonesia ke Arab Saudi memakan waktu sekitar 12 jam. Alhasil, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin adalah jalur penerbangan internasional. Penerbangan internasional jemaah adalah maskapai penerbangan global. Jemaah haji pertama berkumpul di Bandara Jeddah untuk berangkat bersama

menuju Tanah Suci. Penerbangan internasional berangkat dari Bandara Syamsudin Noor Banjarbaru.

Untuk urusan transportasi di Arab Saudi, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sebagai satu tim dengan supplier baik transportasi darat maupun transportasi lainnya. Mulailah perjalanan dari Bandara King Abdul Aziz (Jeddah) menuju Hotel Medina, dimana Anda dapat beristirahat sebelum memulai aktivitas umrah. Bus yang sama juga mengangkut jemaah haji dari Madinah ke Mekkah. Demikian juga jemaah haji dari Mekkah ke Jeddah kembali ke Indonesia.¹³

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin industri perjalanan menawarkan manfaat transportasi yang menyenangkan, aman, dan dibangun berdasarkan keamanan yang adil dan merata. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dikemukakan baru-baru ini tentang pengelolaan transportasi, baik udara maupun darat, baik di darat maupun di udara.

3) Akomodasi

Penginapan merupakan tempat tinggal tidak tetap selama jemaah haji atau umrah bertempat tinggal di Arab Saudi. Penginapan tergantung pada paket yang dipilih oleh jemaah haji dan umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin yang telah disediakan.

¹³ “Perceived service quality and customer satisfaction in the context of religious tourism: Evidence from Hajj and Umrah pilgrims.”

Di bidang akomodasi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menyediakan hotel bintang empat dan lima secara berlangganan karena tidak hanya saat haji menyewa hotel, tetapi juga saat berangkat umrah.

Lokasi penginapan atau hotel yang digunakan jemaah haji ataupun umrah dekat dengan Masjidil Haram sehingga jemaah bisa memaksimalkan segala aktivitas ibadah di Masjidil Haram agar bisa menunaikan sholat lima waktu berjamaah.

4) Makanan dan Minuman

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin berada di Mekkah atau Madinah, kami memilih menu internasional dan mengantarkannya ke hotel setiap hari. Ini juga merupakan bagian terpenting dari layanan ziarah perusahaan, yang bertujuan agar jemaah tetap sehat dan kuat sehingga bisa lebih fokus pada keseluruhan rangkaian ibadah haji/umrah di Tanah Suci.

Sedangkan untuk makanan jemaah, selain menu internasional, juga terdapat menu Indonesia seperti empat sehat lima sempurna dan menu lainnya, serta buah-buahan yang selalu tersedia. Untuk menjaga kesehatan dan stamina jemaah umrah, PT. Kamilah Wisata Islami Banjarmasin menawarkan makanan tiga kali sehari yaitu pagi, siang dan malam. Dan sebelum menginap di hotel, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menawarkan menu Indonesia yang sangat istimewa. Untuk menjaga kesegaran makanan, PT.

Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menawarkan makanan prasmanan.

5) Layanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jemaah haji atau umrah. Perbedaan iklim antara Indonesia dan Arab Saudi bisa membuat para jemaah rentan terhadap sakit. Karena diketahui suhu siang hari di Arab Saudi bervariasi antara sangat dingin dan sangat panas. Jika penyelenggara tidak mengantisipasi hal ini, banyak jemaah haji/umrah yang akan terkena penyakit flu, batuk, demam, dan lain-lain. Oleh karena itu PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memberikan pelayanan kesehatan kepada calon jemaah haji/umrah, meliputi pelayanan pra haji dan umrah, selama pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

a) Sebelum Umrah dan Haji

Hingga pelaksanaan ibadah haji/umrah, Indonesia terus berupaya meningkatkan kesejahteraan calon jemaah haji di berbagai bidang, antara lain KB, gizi, dan kesehatan umum yang disesuaikan dengan ibadah haji/umrah agar dapat menyelesaikan perjalanan ibadah haji/umrah dengan sehat sepenuhnya.

Karena itu, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sangat peduli dengan kesehatan jemaahnya, jemaah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin kemudian memeriksakan kesehatan mereka dan diberikan vaksin Meningitis. PT. Kamilah Wisata

Muslim Banjarmasin berharap ini akan membantu para jemaah meningkatkan daya tahan tubuh mereka melawan lebih banyak penyakit dan mencegah para jemaah sakit di Tanah Suci, lebih memungkinkan untuk mengatur layanan dan melakukan inspeksi dengan lebih efisien. Jika seorang wanita sedang hamil, ia tidak dapat menerima vaksin Meningitis, sehingga calon Pasangan Usia Subur (PUS) harus melakukan tes kehamilan.

b) Pelaksanaan Umrah dan Haji

Pelayanan kesehatan ini ditawarkan selama haji atau umrah. Buka pelayanan dokter 24 jam untuk melayani jemaah yang sakit, wawancara klinis, pemberian obat, dan kegiatan serupa lainnya. Selain pelayanan kesehatan, jemaah akan mendapatkan obat-obatan dan perbekalan kesehatan yang cukup di darat, di pesawat atau sudah berada di Tanah Suci. Pengurus travel menyediakan layanan kesehatan dengan membawa obat-obatan yang tersedia seperti Amoxicillin, Panadol, Bodrex, Mylanta Fluid, Antimo dan resep lain yang disesuaikan dengan penyakit dan kondisi jemaah di Tanah Suci.

Mengenai pelayanan kesehatan di Tanah Suci, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin membantu jemaah dengan menyediakan dokter dan obat-obatan untuk menangani penyakit ringan atau berat. Selain itu, PT. Kamilah Wisata Muslim

Banjarmasin juga menjalin kerja sama dengan rumah sakit di Arab Saudi.

b. Pembinaan

Jelang pelaksanaan ibadah haji dan umrah telah dilakukan beberapa kegiatan antara lain konsultasi, informasi dan bimbingan terkait haji dan umrah, serta pendaftaran jemaah haji dan umrah. Melaksanakan ibadah haji dan umrah selama di dalam negeri dilakukan pembinaan seperti biasa 1 kali di Banjarmasin, empat belas hari sebelum keberangkatan dan 1 kali di terminal udara Banjarbaru) dengan teknik yang berbeda. Dalam manasik haji dan umrah terdapat beberapa metode tuntunan, antara lain metode ceramah, metode stimulasi, dan metode diskusi.

Saat jemaah haji berada di Tanah Suci, mereka juga mendapat bimbingan tentang manasik haji. Untuk 40 orang jemaah menerima satu pemandu dibantu dengan kru dari Banjarmasin, muthawif setempat, dan tim kesehatan. Jemaah haji akan dibimbing berdasarkan teori dan praktek haji di Tanah Air.

c. Perlindungan

Perlindungan keamanan yang diberikan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menawarkan perlindungan asuransi kepada jemaahnya. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin bermitra dengan perusahaan asuransi. Asuransi ini menjamin calon jemaah sejak

meninggalkan rumah untuk menunaikan ibadah haji atau umrah di Tanah Suci hingga kembali ke negaranya.

Sebisa mungkin PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menurut teori yang disampaikan dalam kitab Malayu S.P. Hasibuan, unsur-unsur pengelolaan yang telah diterapkan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin meliputi: 6 M singkatan dari *man, money, materials, machines, methode dan market*.¹⁴

- 1) *Man* (orang, tenaga kerja) disini karena hal haji disebut orang dan artinya SDM bertindak sebagai pemandu haji. Di dalam PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin tenaga kerja sudah diterapkan. Mulai dari tenaga kerja pembimbing manasik haji di Tanah Air, tenaga kerja pembimbing selama haji dan umrah bahkan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sudah menetapkan pembimbing spesial yang khusus membantu, membimbing, mengatur selama proses haji dan umrah di Mekkah.
- 2) *Money* (uang atau pembiayaan) yakni pembiayaan, ini berarti dana haji yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji berasal dari dana jemaah yang disetor di awal sebelum keberangkatan haji, di atas sudah diterangkan pengelolaan dana haji dan umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

¹⁴ *Manajemen Strategis*.

- 3) *Materials* (bahan atau peralatan), yaitu tanpa material manusia tidak dapat berbuat banyak untuk mencapai tujuannya. Selain itu, bentuk produk olahan tidak dapat diperoleh tanpa adanya bahan yang akan diolah timbal balik PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dalam proses haji dan umrah. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin telah selesai di mulai dari kesehatan yang sudah lengkap bahan-bahan selama proses haji dan umrah di Mekkah sehingga jemaah tidak takut atau khawatir akan keadaan kesehatan jemaah. Transportasi yang sangat lengkap dimulai dari keberangkatan jemaah ke embarkasi sampai di Tanah Suci, lengkap dengan provider-provider terpercaya sehingga tidak dikhawatirkan perlengkapan transportasi di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin tidak akan ada kendala. Akomodasi yang sangat memadai dari pemilihan tempat tinggal yang sangat dekat dengan tempat melakukan haji dan umrah hal ini membuat jemaah bahagia, para jemaah tidak merasa jauh dari tempat beribadah atau melakukan haji dan umrah. Kelengkapan konsumsi yang juga memadai dari PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin di mulai dari makanan yang sehat sesuai dengan standar dari kesehatan untuk para jemaah haji dan umrah.
- 4) *Machines* (mesin) adalah perkakas khusus yang cocok untuk bekerja. Selain itu, pengoperasian harus cepat dan mudah jika didukung oleh alat atau mesin-mesin yang digunakan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sudah sangat memadai, seperti mesin alat komputer

dimulai saat pendaftaran yang dilakukan secara online sehingga sangat memudahkan calon jemaah untuk mendaftar menjadi calon haji dan umrah. Mudah dalam melakukan administrasi di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dalam mendata para jemaahnya yang akan berangkat ke Tanah Suci Mekkah.

5) *Method* (metode atau sistem kerja) adalah metode dimana pekerjaan dilakukan untuk tujuan tertentu. Setelah itu, metode tertentu juga dikaitkan dengan kelancaran pelaksanaan tugas juga dapat ditunjukkan dengan menawarkan sesuatu sistem kerja yang digunakan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sudah sangat mumpuni, pembagian tugas yang sangat rapi sehingga setiap pegawainya mendapatkan tugasnya masing-masing, hal ini menjadikan pelayanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sangat bagus.

6) *Market* (pasar) terutama fungsinya sebagai tempat memasarkan produk (barang) perusahaan, sangatlah penting. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk menggunakan metode manajemen pangsa pasar untuk menentukan apakah suatu produk baik atau buruk, atau berapa banyak keuntungan yang dihasilkan perusahaan. Pemasaran yang dilakukan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sudah sangat bagus seperti dilakukannya pembagian selebaran atau brosur ke tempat-tempat yang banyak dikunjungi orang-orang seperti kantor atau tempat beribadah. Hal ini menjadikan PT. Kamilah Wisata

Muslim Banjarmasin menjadi penyelenggara haji dan umrah yang cukup dikenal di kota Banjarmasin.

Selain itu PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memberikan pelayanan yang meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan lainnya kepada jemaah yang melakukan perjalanan haji dan umrah. Untuk memahami bagaimana pelayanan ini dapat dikaitkan dengan teori manajemen pelayanan, kita dapat menggunakan konsep lingkaran pelayanan yang dikemukakan oleh Albrecht & Bradford. Konsep lingkaran pelayanan Albrecht & Bradford menekankan pentingnya pandangan yang sama antara produsen (organisasi penyelenggara) dan konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin harus memastikan bahwa mereka memahami kebutuhan dan harapan jemaah serta berusaha memenuhinya dengan pelayanan yang optimal, sebagai berikut :

- a) Segi administrasi, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin perlu memiliki sistem yang efisien untuk mengurus proses pendaftaran, dokumen perjalanan, dan persyaratan administratif lainnya. Dalam konteks konsep lingkaran pelayanan, produsen (PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin) harus memiliki pemahaman yang sama dengan konsumen (jemaah) terkait dengan prosedur administrasi yang jelas dan mudah dipahami.

- b) Bimbingan manasik juga merupakan aspek penting dalam pelayanan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Bimbingan manasik merupakan momen kritis bagi jemaah dalam mempersiapkan diri secara mental, spiritual, dan fisik sebelum melakukan perjalanan haji dan umrah. Produsen harus memahami kebutuhan dan harapan konsumen dalam bimbingan manasik, memberikan informasi yang akurat, dan memberikan bimbingan yang mendukung agar jemaah dapat menjalankan ibadah dengan baik.
- c) Selanjutnya, dalam hal transportasi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin harus menyediakan sarana transportasi yang nyaman, aman, dan terjadwal dengan baik. Konsumen mengharapkan pengaturan transportasi yang efektif dan efisien selama perjalanan. Produsen harus memiliki pemahaman yang sama dengan konsumen terkait dengan kebutuhan transportasi yang memadai.
- d) Akomodasi juga merupakan faktor penting dalam pelayanan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin konsumen mengharapkan akomodasi yang nyaman, bersih, dan sesuai dengan standar yang diharapkan. Produsen harus memastikan bahwa mereka memahami harapan konsumen terkait dengan akomodasi, dan berupaya menyediakan fasilitas yang memenuhi standar kualitas yang diharapkan.
- e) Aspek konsumsi, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin harus menyediakan makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan

jemaah. Produsen harus memahami preferensi konsumen terkait dengan jenis makanan, diet khusus, dan menjaga kualitas makanan yang disajikan.

- f) Pelayanan secara keseluruhan harus berfokus pada kepuasan konsumen. Produsen harus memahami dan mengelola harapan konsumen dengan baik, mengantisipasi masalah yang mungkin timbul, dan memberikan solusi yang memuaskan. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin perlu memastikan bahwa mereka berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan jemaah.

Ada beberapa aspek penting pelayanannya yang harus kita perhatikan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Pertama, aspek administrasi memerlukan sistem yang efisien untuk memudahkan pendaftaran dan prosedur administrasi lainnya. Produsen harus memastikan bahwa metode manajemen jelas dan mudah dipahami oleh pembeli. Selain itu, produsen harus memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan dukungan dan bimbingan dalam bimbingan ritual pra-perjalanan. Mengenai mode transportasi, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin harus menyediakan transportasi yang bermanfaat dan tertata dengan baik. Aspek kenyamanan juga harus diperhatikan, memastikan tingkat kenyamanan yang menyenangkan dan memenuhi aturan yang diharapkan pembeli.

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga harus memperhatikan sisi konsumen dengan menyediakan makanan dan minuman sesuai kebutuhan jemaah. Secara umum, haruslah layanan berkualitas dan memenuhi harapan pembeli. Menggabungkan layanan dari PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dengan konsep Service Circle Albrecht & Bradford, kami di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dapat memastikan bahwa pendapat produsen dan konsumen selaras dan layanan yang diberikan secara optimal sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT.

Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menjalankan fungsi administratif dalam pelayanan haji dan umrah. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin adalah penyedia jasa travel muslim di Banjarmasin. Seperti yang telah dijelaskan pada BAB II tentang tugas kepengurusan organisasi menurut Handoko yaitu. perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Adapun tugas administrasi yang dilakukan oleh PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin antara lain : ¹⁵

a. Perencanaan

Perencanaan dilakukan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Saat ini, PT.

¹⁵ Uysal, M dan Williams, P., "Exploring the relationships between satisfaction, emotional solidarity, and behavioral intentions among Hajj and Umrah pilgrims," *Journal of Destination Marketing & Management*, 5, no. 4 (2016): 311–16.

Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin fokus pada perencanaan pra-keberangkatan bagi calon jemaah haji/umrah dengan memeriksa penyedia jasa yang bekerja sama, seperti rencana keberangkatan dan visa bagi calon jemaah

b. Pengorganisasian

Di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, organisasi didasarkan pada teori manajemen, dimana pekerjaan didelegasikan kepada masing-masing karyawan. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin mengawasi bisnis isolasi staf yang beroperasi di daerah tersebut. Setiap divisi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin fokus memberikan dukungan khusus kepada peneliti dan pemudik umrah. Dalam pelaksanaannya PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin mendelegasikan tugas dan kewajiban kepada masing-masing divisinya.

c. Penggerakan

Pelaksanaan Selama tahap operasional, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin melibatkan banyak orang yang bekerja sama untuk melaksanakan semua kegiatan layanan. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin berbagi tugas dengan staf, di mana setiap karyawan melakukan tugasnya sendiri. Komunikasi yang baik antar karyawan dijaga, sesuai dengan teori pelaksanaan mobilisasi. Namun, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin belum sepenuhnya melaksanakan semua langkah mobilisasi. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin terus

berupaya mendorong, membangun hubungan, mengembangkan, dan meningkatkan implementasi.

d. Pengawasan

Pengawasan atau pengendalian PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menyediakan gambaran umum melalui pemeriksaan masalah visa secara khusus, termasuk pengiriman informasi visa ke kawasan lindung internasional Arab Saudi dan pemenuhan berbagai persyaratan. Sebelum dimulainya ibadah haji, pemeriksaan ini dilakukan dan siap. Hal ini sejalan dengan teori manajemen, yang menyatakan bahwa agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan mencapai tujuannya, ada sesuatu yang harus dipantau dan ditingkatkan. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin berusaha memberikan pelayanan prima melalui layanan tersebut. Proses pelayanan dilakukan secara teratur agar semua proses pelayanan dapat diselesaikan dengan efisien dan cepat, serta lebih mudah terhubung. Namun, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menghadapi tantangan karena jumlah jemaah yang menurun dibanding tahun lalu, meski berusaha memberikan pelayanan terbaik. Calon jemaah memilih biro perjalanan lain yang mungkin tidak menawarkan jasa perjalanan yang mereka minati karena banyak biro perjalanan haji dan umrah yang lebih murah.

3. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dalam Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Jasa biro perjalanan haji dan umrah sangat penting bagi jemaah untuk menjamin kelancaran dan kenyamanan perjalanan haji. Sebagai salah satu penyelenggara wisata haji dan umrah, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menghadapi beberapa tantangan dan faktor pendukung yang dapat mempengaruhi kualitas dan keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Dalam suatu perusahaan atau lembaga selalu ada faktor pendukung dan penghambat, seperti halnya PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin tentu saja ada faktor pendukung dan penghambat terkait manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan haji dan umroh, faktor penghambat PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin yaitu :

a. Faktor Penghambat

Banyaknya penyelenggara haji dan umrah menjadikan persaingan yang sangat ketat antar penyelenggara. Terlalu banyak biro yang menyediakan paket umroh maupun haji, biro yang sudah terdaftar di kemenag maupun yang belum, sehingga memberikan keraguan di hati konsumen karena sudah banyak sekali penipuan. Serta banyak nya biro penyelenggara biro haji dan umrah yang lebih murah, padahal belum tentu biro haji dan umrah tersebut pelayanannya bagus sehingga banyak customer lari ke biro pelayanan yang lebih murah. Dari sini dapat kita lihat bahwa persaingan begitu berpengaruhnya terhadap kemajuan PT.

Kamilah Wisata Muslim, bahkan bagi biro perjalanan lain juga merasakannya. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin ditengahnya ketat persaingan harga dan banyak nya biro penyelenggara haji dan umrah, PT. Kamilah Wisata Muslim tetap semangat dalam meningkatkan pelayanan maksimal supaya dapat menarik perhatian customer agar tetap berjalan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin ini dengan baik.

- 1) Persaingan ketat antara penyelenggara haji dan umrah dapat berdampak signifikan terhadap PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dan juga biro perjalanan lainnya. Ada beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan.
- 2) Kepercayaan dan ketidakpercayaan konsumen, di pasar yang penuh dengan penyelenggara haji dan umrah, konsumen kerap curiga dan curiga terhadap penipuan atau pelayanan yang kurang memadai. Banyaknya kantor yang tidak terdaftar di Kementerian Agama juga dapat meningkatkan ketidakpercayaan konsumen. Itu sebabnya PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin harus membangun kepercayaan konsumen melalui reputasi yang baik, transparansi dalam proses pendaftaran dan pembayaran, serta memastikan keamanan dan kualitas pelayanan.
- 3) Faktor harga, persaingan harga yang ketat dapat menjadi sulit bagi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Agen penyelenggara haji dan umroh yang menawarkan harga yang lebih murah seringkali menarik minat konsumen meskipun belum tentu menawarkan pelayanan yang

sama baiknya. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin harus mengkomunikasikan nilai dan kualitas layanan yang mereka tawarkan dan menjelaskan mengapa harga yang mereka tawarkan sepadan dengan nilai yang ditawarkan.

- 4) Peningkatan layanan, persaingan yang ketat juga dapat mendorong PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam persaingan yang ketat, biro perjalanan harus fokus pada pengembangan karyawan yang profesional dan berdedikasi, memperkuat kerja sama dengan pihak terkait seperti maskapai dan hotel, serta menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.
- 5) Diferensiasi dan keunggulan kompetitif, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dapat menemukan cara untuk membedakan diri dari pesaing. Mereka mungkin menawarkan paket perjalanan dengan fitur unik, menawarkan layanan tambahan yang tidak ditawarkan oleh penyedia layanan lain, atau berspesialisasi dalam melayani segmen pasar tertentu. Jadi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dapat menarik perhatian konsumen yang mencari pengalaman yang berbeda dan lebih spesifik.

Persaingan ketat dalam industri penyelenggara haji dan umrah dapat berdampak signifikan terhadap PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dan biro perjalanan lainnya. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan meliputi kepercayaan dan ketidakpercayaan konsumen,

persaingan harga yang ketat, peningkatan layanan, serta diferensiasi dan keunggulan kompetitif. Untuk mengatasi kendala ini PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin perlu membangun reputasi yang baik, menunjukkan transparansi dalam proses pendaftaran dan pembayaran, serta memastikan keamanan dan kualitas pelayanan guna membangun kepercayaan konsumen. Mereka juga perlu mengkomunikasikan nilai dan kualitas layanan yang ditawarkan, menjelaskan mengapa harga yang mereka tetapkan sepadan dengan nilai yang diberikan, serta mencari cara untuk membedakan diri dari pesaing dengan menawarkan fitur unik dan layanan tambahan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui pengembangan karyawan yang profesional, kerja sama yang kuat dengan pihak terkait, dan pemanfaatan teknologi juga menjadi langkah penting untuk menghadapi persaingan yang ketat dan menarik perhatian konsumen yang mencari pengalaman yang berbeda dan lebih spesifik.

Akhirnya PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menghadapi persaingan ketat dalam industri haji dan umrah. Berfokus pada peningkatan layanan, membangun kepercayaan konsumen dan memberikan nilai yang berbeda, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dan kamilah dapat terus beroperasi dengan sukses dan mempertahankan basis pelanggan setia.

b. Faktor pendukung

King Brian : Sebagai master industri perjalanan, mengeksplorasi perjalanan haji dan umrah. Reputasi, kepercayaan konsumen, kualitas

layanan, dan nilai yang dirasakan yang ditawarkan oleh penyelenggara merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan individu terkait penyelenggara perjalanan haji dan umrah.

- 1) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin mendapatkan pengesahan resmi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dari Kementerian Agama. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tersebut telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Kantor Urusan Agama untuk menjadi lembaga administratif.
- 2) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin telah memilih lokasi kantor yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemilihan lokasi yang tepat memudahkan pengenalan perusahaan oleh masyarakat, mempermudah proses perizinan, dan memudahkan akses bagi konsumen yang ingin mengurus keperluan perjalanan haji dan umrah.
- 3) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk menyampaikan layanan. Sarana dan prasarana yang memadai ini mendukung interaksi antara konsumen dan pekerja, sehingga memfasilitasi proses dua arah dalam memberikan pelayanan yang baik.
- 4) Organisasi memiliki sumber daya manusia yang cukup, berpengalaman dan profesional. Kontribusi positif tenaga kerja terhadap penyediaan layanan yang berkualitas ditingkatkan dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten.

- 5) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin telah membangun jaringan yang solid. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya peminat setiap tahunnya. Perusahaan juga menggunakan facebook dan platform online lainnya untuk mengatur kampanye dan memperluas pemasaran mereka.
- 6) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memiliki mentor profesional di bidangnya masing-masing. Mentor ini membantu memandu jemaah dengan memberikan pengarahan dan pengetahuan yang mendalam sesuai dengan keahlian mereka.
- 7) PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menawarkan berbagai macam paket haji dan umrah. Perusahaan memberikan pilihan kepada jemaah dengan menyediakan paket-paket khusus, paket milad, dan lain sebagainya, sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing individu.

Faktor-faktor pendukung ini memberikan kontribusi positif dalam menjalankan pelayanan di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Dengan adanya izin resmi, lokasi yang strategis, sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang berkualitas, jaringan yang luas, mentor profesional, serta variasi paket haji dan umrah, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumennya.

Berdasarkan kalimat di atas adalah bahwa PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memiliki faktor pendukung yang kuat dalam

menawarkan layanan umrah dan haji. Produsen usaha bisa mendapatkan berbagai paket haji dan umrah, persetujuan resmi dari Kementerian Agama, fasilitas strategis, sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang berkualitas, jaringan yang luas dan mentor yang profesional. ideal bagi masyarakat.

Dengan variabel pendukung tersebut, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan, memperluas pelayanan dan bersaing dengan pengusaha lainnya. Dengan menerapkan faktor-faktor pendukung tersebut, perusahaan dapat terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Itu sebabnya PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dapat melanjutkan upaya kami untuk melayani jamaah haji dan umrah dengan lebih baik dan memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik.