

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran singkat PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai

PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai, kantor bertempat di Desa Kapar RT. 007 RW. 004 Kec. Batang Alai Selatan Kab. Hulu Sungai Tengah, Telp/Wa 0822-5401-0638, Sosial Media : Facebook & Instagram KAMILAH BARABAI. Kantornya di resmikan pada tanggal 17 Agustus 2020 oleh kepala Kemenag HST: H. Saipudin dan Direktur Kamilah: H. Muhammad Zulfan Efendi. dulunya PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai sudah lama berada di barabai tapi bukan berupa kantor resmi seperti sekarang ini.¹

PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai merupakan salah satu cabang dari perusahaan PT. Kamilah Wisata Muslim Tour & Travel yang berkecimpung dan bergerak dalam bidang jasa ticketing tour, pengurusan dokumen perjalanan (passport dan visa) serta Pelayanan Haji dan Umrah atau dikenal dengan PPIH (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji) khusus. PT. Kamilah Wisata Muslim Tour & Travel didirikan tahun 1996 dan merupakan biro perjalanan umrah dan haji plus

¹ Hasil Wawancara Dengan H. Fahri, selaku ketua PT Wisata Kamilah Wisata Barabai. (Barabai, 2022).

yang mempunyai izin resmi dari Departemen Agama (izin umrah nomor 827 izin haji khusus nomor 601) dan memiliki komitmen “membimbing dan

mengantarkan jemaah haji beribadah dengan khusuk dan sesuai sunnah Rasulullah Saw”. Kebenaran dan ketetapan pelaksanaan haji dan umrah sesuai dengan sunah Rasulullah saw adalah merupakan salah satu syarat mutlak untuk mendapatkan ibadah haji dan umrah yang mabrur. Sesuai dengan sabda Rasulullah saw yang artinya “Ambillah dariku cara pelaksanaan hajimu” (HR. Bukhari & Muslim). Direktur utama Travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini adalah Bapak H. Bambang Kuswanto. Travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini memiliki kantor pusat yaitu di jalan Menteri Empat no. 77 RT. 40 RW. 14, Kelurahan Keraton, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar.

Dalam perjalanan karirnya travel ini sebenarnya gabungan dari Travel Tunas dan Natrabu yang saling bekerja sama untuk menjadikan usaha yang mereka miliki semakin kuat dan berkembang. Ketiga travel ini PA (Pantravel), TU (Tunas Travel) dan NA (Natrabu Travel) yang menyepakati nama travelnya dengan nama Kamilah Wisata Muslim dengan dipimpin oleh Bapak H. Bambang Kaswanto. Bisnis perjalanan haji umrah ini mengalami perkembangan dan peningkatan setiap tahunnya karena cabang yang sudah tersebar semakin banyak dimana-mana sehingga masyarakat sudah mengenal travel ini.

Karir di bidang bisnis perjalanan haji umrah ini oleh PATUNA berjalan dengan baik dan lancar, banyak masyarakat terbantu dengan adanya travel ini. Pada tahun 1984 kebijakan Pemerintah melalui Departemen Agama menetapkan bahwa ibadah haji plus dapat dikerjakan atau didaftarkan melalui seluruh travel tanpa harus berurusan dengan Departemen Agama lagi. Dengan adanya penetapan ini sehingga salah satu dari pemilik PATUNA ingin mendirikan perusahaan masing-masing tanpa adanya kerjasama seperti sebelumnya sehingga PATUNA dibubarkan. Bapak Amirsyah Thabrani membuat travel baru dengan nama yang sama yaitu PT. PATUNA MEKAR JAYA yang tetap berkecimpung dalam perjalanan haji dan umrah, nama yang sama ini digunakan karena masyarakat banyak yang sudah mengetahuinya jadi agar

pelanggan tidak berpindah kepada travel lain karena takut travel yang digunakan tidak sesuai keinginan sehingga nama ini tetap digunakan.

2. Visi dan Misi PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai

Visi

Menjadi sebuah biro perjalanan khusus untuk jemaah haji dan umroh

Misi

- a. Memberikan bantuan kepada jemaah haji dan umroh sesuai petunjuk yang diajarkan oleh Rasulullah SAW.
- b. Menjaga tingkat profesionalisme lembaga penempatan umrah dan haji plus.
- c. Memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaah.
- d. Menyediakan kesempatan sebanyak mungkin dengan harga yang wajar serta menawarkan berbagai layanan lain kepada individu yang ingin menjalankan ibadah di Tanah Suci.

Motto

Harga Minimal pelayanan Maksimal²

3. Struktur dan Tugas Organisasi

- a. Ketua : H. Fahri
- b. Admin Kantor : Hj. Ana
- c. Team Lapangan : M. Habibillah dan M. Rezeki

Tugas-tugas dan fungsi-fungsi dari struktur organisasi tersebut:

- a. Ketua

² Data PT. Kamilah Wisata Muslim

Berfungsi sebagai memimpin, mengendalikan serta mengawasi tugas-tugas yang diberikan kepada bawahannya, menerima laporan dan pertanggungjawaban dari seluruh *divisi*.

b. Admin Kantor

Berfungsi sebagai melayani customer, input, rekap dan merapikan data, menyusun absensi, membuat laporan bulanan, menerima panggilan telepon dan menjadwalkan agenda kantor.

c. Team Lapangan

Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang terjadi di lapangan, mulai dari pemberangkatan, manasik haji, dan lainnya.

2. Sarana Dan Prasarana

PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai menjadi biro perjalanan resmi yang memiliki kantor di alamat Jl. Kapar RT. 007 RW. 004 Kec. Batang Alai Selatan Kab. Hulu Sungai Tengah agar tugas yang dimiliki berjalan dengan lancar dan sesuai ketentuan/standar maka perlu adanya sarana dan prasarana yang harus ada. PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai mempunyai sarana dan prasarana yaitu sebagai berikut:³

TABEL 4. 1 Sarana dan Prasarana Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai

No	Jenis	Jumlah
1.	Komputer	1
2.	Printer	1
3.	Meja Kerja dan Tamu	3
4.	Kursi Kerja dan Tamu	5
5.	Ac	2
6.	Telpon	1
7.	Lemari Dokumen	2
8.	Wifi	1

³ Hasil Wawancara Dengan H. Fahri, selaku Kepala PT Wisata Kamilah Wisata Barabai. (Barabai, 2022).

3. Program-program Umroh di PT. Kamilah Wisata Muslim

Program-Program yang ditawarkan PT. Kamilah Wisata Muslim dalam pelaksanaan kegiatannya PT. Kamilah Wisata Muslim memiliki banyak pilihan produk/tawaran untuk calon jemaah haji dan umrah. Setiap paket dibedakan antara waktu pemberangkatan dan harga. Adapun paket yang ditawarkan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim untuk perjalanan Umrah sebagai berikut:

a. Program Umrah

Program umrah terbagi menjadi 2

- 1) Umroh Reguler adalah aktivitas ibadah umroh yang memang dikhususkan untuk tujuan ibadah umroh saja tanpa ada tujuan ke negara lain. Adapun pelaksanaannya dilakukan selama 13 hari dengan paket sebagai berikut:

TABEL 4. 2 Program Umroh Reguler di PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai

Program	Keberangkatan	Pesawat	Biaya
13 Hari	30 Oktober 2022	Saudia Kul	Rp. 33.500.000
13 hari	11 November 2022	Garuda	Rp. 33.500.000
13 Hari	25 November 2022	Internasional	Rp. 33.500.000

4

- 2) Umroh Plus adalah aktivitas ibadah umrah yang dilaksanakan seperti ibadah umrah pada umumnya namun diisi dengan *tour* atau berkunjung ke negara lain yang memiliki latar belakang sejarah Islam seperti negara: Turki, Mesir, Hadramout dan negara lainnya. Adapun pelaksanaannya di laksana selama 22 Hari atau 16 Hari dengan paket sebagai berikut:

TABEL 4. 3 Program Umrah Plus di PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai

Program	Tujuan	Keberangkatan	Pesawat	Biaya
16 Hari	Umroh Plus Turki	Oktober 2022	Internasional	Rp. 36.500.000

⁴ Brosur Program Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai

22 Hari	Umroh Plus Mesir & Hadramaut	November 2022	Internasional	Rp. 46.500.000
---------	------------------------------------	---------------	---------------	----------------

5

4. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT Kamilah Wisata Muslim Barabai

Sebuah biro perjalanan dalam menjalankan kegiatan di bidang jasa tidak terlepas pada pelayanan kepada masyarakat atau jemaah. Dalam pelayanan ini pula sebuah manajemen sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan yang dilakukan. Manajemen pelayanan yang baik berpengaruh terhadap pandangan jemaah kepada sebuah instansi yang ada. Adapun manajemen pelayanan umrah yang tersedia pada PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai antara lain:

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan awal yang diberikan oleh biro perjalanan wisata yaitu pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi ini penting dilakukan di awal sebab dengan adanya pelayanan yang baik dan menarik sehingga mampu membuat calon jemaah bersedia menggunakan biro perjalanan wisata ini. Administrasi ini terkait dengan penjelasan atau informasi keberangkatan umroh, haji atau *tour* lainnya, paket yang ditawarkan dan lain sebagainya.

Ibu Hj. Ana mengatakan sebagai admin kantor berpengaruh dalam melayani calon jemaah yang datang, jika calon jemaah datang kita sambut dengan senang hati dan ramah dalam menyatakan apakah ada yang perlu dibantu. Memberikan informasi dan menawarkan paket apa yang ingin diambil serta menjelaskan dengan rinci terkait dengan perjalanan yang akan diambil. Selain itu juga bersedia membantu jika calon jemaah kesulitan dalam mempersiapkan berkas-berkas yang diperlukan.⁶

⁵ Ibid

⁶ Hasil Wawancara Dengan Hj. Ana selaku Admin Kantor PT Wisata Kamilah Wisata Barabai. (Barabai, 2022).

Disamping itu H. Fahri juga menambahkan bahwa kami akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk calon jemaah dan jemaah yang menggunakan jasa kami dari awal pendaftaran, keberangkatan sampai kepulangan jemaah. Kelengkapan bekas jemaah akan selalu diperhatikan seperti passport, visa, foto, KTP, dan lainnya. Pemberkasan ini sangat penting untuk identitas jemaah untuk melakukan urusan di Arab Saudi nantinya.⁷

Penerapan pelayanan administrasi yang disediakan di PT Kamilah Wisata Muslim Barabai sebagai berikut:

1) Pendaftaran

a) Persyaratan Umroh:

1. Pendaftaran umrah dengan bayar DP atau uang muka USD 1.000 dan pembayaran lunas dilakukan 2 minggu sebelum berangkat.
2. Pada paspor yang akan dibuat menggunakan nama yang terdiri dari 3 kata, seperti Akhmad Zaini Firdaus
3. Surat Nikah dan Kartu Keluarga Asli dan Akta Lahir Asli digunakan untuk jemaah anak-anak.
4. Photocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) / KK (Untuk peserta wanita di atas usia 45 tahun).
5. Menyerahkan pas foto terbaru :
 - Berwarna
 - Latar Belakang (layar) foto berwarna putih
 - Close up (Wajah terlihat 80%)
 - Tidak memakai kaca mata hitam
 - Wanita harus memakai jilbab

⁷ Hasil Wawancara Dengan H. Fahri, selaku Kepala PT Wisata Kamilah Wisata Barabai. (Barabai, 2022).

- Ukuran foto: 4 x 6 = 6 lembar
6. Menyerahkan Kartu Kuning (Bukti Suntikan Meningitis).
 7. Pendaftaran paling lambat 1 bulan sebelum keberangkatan selama tempat masih tersedia.

b) Persyaratan khusus

1. Pelamar yang berusia di atas 60 tahun harus disertai oleh pendamping dari Jakarta (termasuk anggota keluarga yang bekerja atau surat keterangan sehat dari dokter rumah sakit/dokter Patuna).
2. Menggunakan pemandu khusus yang disediakan.
3. Disarankan untuk memilih paket kamar double (DBL room) selama berhaji untuk kenyamanan hotel.

c) Harga paket sudah termasuk dalam harga

1. Tiket pesawat kelas ekonomi (PP).
2. Pengurusan dokumen visa dan surat rekomendasi keberangkatan.
3. Akomodasi hotel.
4. Makan tiga kali sehari.
5. Transportasi umum di Arab Saudi.
6. Pemandu (Muthawwif).
7. Ziarah dan city tour sesuai program.
8. Air Zam Zam 5 liter per orang.
9. Penjaga bandara.

d) Harga paket tidak termasuk dalam harga

1. Biaya kelebihan bagasi.
2. Perjalanan dan transportasi di luar paket.
3. Biaya telepon, telex, fax, minuman, laundry, dan pengeluaran pribadi lainnya.

4. Biaya tambahan untuk perubahan nama di paspor.
 5. Biaya pengurusan surat Muhrim.
 6. Biaya vaksin meningitis.
 7. Pengiriman perangkat ke luar Jabotabek.
- e) Pembatalan dan penundaan tanggal keberangkatan umrah akan dikenakan biaya**
1. Pembatalan 30 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya sebesar 15% dari harga paket.
 2. Pembatalan 14 hingga 30 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya sebesar 25% dari harga perjalanan.
 3. Pembatalan 10 hingga 13 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya sebesar 45% dari harga paket.
 4. Pembatalan dari 9 hari hingga hari keberangkatan dikenakan biaya sebesar 85% dari harga perjalanan.
- f) Terdapat biaya tambahan untuk pembatalan dan penundaan tanggal keberangkatan umrah pada bulan Ramadhan**
1. Pembatalan 10 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya sebesar 50% dari harga paket.
 2. Pembatalan dari 9 hari hingga hari keberangkatan dikenakan biaya sebesar 85% dari harga perjalanan.

2) Pemberangkatan

Sebelum berangkatnya para jamaah umrah ke tanah suci harus adanya pembinaan dan pembelajaran agar para jamaah bisa menjadi jamaah umrah yang mabrur:

a) Pembinaan

Pembinaan ibadah haji dan umrah meliputi dengan kegiatan pengarahan, pengembangan, pengkoordinasian kemampuan calon jemaah dalam kegiatan peribadatan agar terciptanya haji dan umrah yang mabrur untuk seluruh jemaah, sebagaimana ungkapan oleh Chairil Anwar sebagai *Officer in charge*. Beberapa pembinaan yang dilaksanakan meliputi: 1) Prahaji adalah bimbingan atau pembinaan yang diberikan sebelum jemaah berangkat ke Tanah Suci, PT. Kamilah Wisata Muslim memberikan penjelasan terkait dengan barang-barang yang harus dipersiapkan saat acara menarik. Bimbingan atau pembinaan saat manasik haji harus dikemas dengan hal-hal yang menarik seperti beberapa hiburan yang diberikan agar jemaah yang mengikuti manasik ini tidak bosan hanya mendengarkan penjelasan saja. Dalam bimbingan manasik haji dan umrah ini PT. Kamilah Wisata Muslim memberikan kesempatan untuk jemaah yang ingin bertanya terkait dengan penjelasan yang sudah diberikan agar pertanyaan-pertanyaan atau kebingungan yang di rasa jemaah dapat terjawab sehingga seluruh jemaah merasa puas dengan penjelasan yang diberikan tanpa tersisa pernyataan yang akan membuat mereka bingung. Karena penjelasan yang diberikan erat kaitannya dengan pelaksanaan haji dan umrah nantinya di Tanah Suci. 2) bimbingan saat di Tanah Suci, PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai menyediakan satu orang pembimbing untuk memberikan arahan kepada jemaah saat menjalankan ibadah haji dan umrah, ke tempat mana saja yang harus di kunjungi, seperti arahan saat ingin tawaf, ziarah ke makam Rasulullah Saw, dll pembimbing memberikan arahan kepada seluruh jemaah agar tidak terjadi kesalahan saat pelaksanaannya. 3) Pasca Haji, adalah salah satu bimbingan yang diberikan kepada jemaah untuk kemabruran haji dan umrah yang telah dilaksanakan. Pembinaan dan bimbingan ini dilaksanakan saat masih berada di Tanah Suci dan dilaksanakan saat sudah kembali ke Tanah Air.

b) Pembinaan di Tanah Air

Pembinaan di Tanah Air diberikan saat pelaksanaan sebelum melakukan ibadah haji dan umrah yaitu dengan manasik haji. Manasik haji mempunyai tujuan untuk memberikan pelatihan kepada jemaah agar memiliki bekal pengetahuan saat melaksanakan ibadah haji dan umrah. Tahapan awal sampai akhir yang telah diatur oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai harus diikuti oleh calon jemaah untuk kelancaran keberangkatan jemaah. PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai menyediakan pembimbingan yang profesional di bidang keagamaan agar dapat memberikan materi dan penjelasan yang mudah diterima calon jemaah sehingga jemaah paham akan materi yang disampaikan untuk pengetahuan dan ilmu yang akan sangat berguna saat pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

c) Pembinaan di Tanah Suci Mekkah

Pembinaan di Tanah suci merupakan pembinaan yang kedua diberikan yaitu saat pesawat mendarat di tanah Suci Mekkah pembimbing yang profesional memberikan panduan dan arahan. Pembimbing memberikan arahan untuk seluruh jemaah terkait dengan apa saja yang akan dilaksanakan serta yang harus dijaga atau tidak boleh dilakukan saat berada di Masjidil Haram. Jemaah yang berada di Tanah Suci harus menjunjung tinggi kedisiplinan dan mengikuti arahan pembimbing agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti contohnya yang sangat sering terjadi di Tanah Suci adanya salah seorang atau beberapa orang yang terpisah dari rombongannya hal ini karena tidak mengikuti arahan pembimbing untuk selalu berada dalam baris rombongan, selain itu juga pembimbing memberikan bimbingan agar terus memperbaiki ibadah yang dilakukan dan akhlak baik kepada Allah atau sesama manusia dengan tujuan agar ibadah haji atau umrah yang telah dilaksanakan diterima Allah Swt dan menjadi haji atau umrah yang mabrur.

3) Kepulangan

Jemaah haji dan umrah saat ingin pulang ke Tanah Air harus mengikuti prosedur yang berlaku, sebagaimana mestinya jemaah dapat meninggalkan kota Mekkah apabila telah ada

pemberitahuan dari Kementerian Kesehatan Arab Saudi terkait dengan kesehatan jemaah yang dinyatakan bebas dari penyakit yang membahayakan dan menular. Kepulangan jemaah dilakukan sebagai berikut:

1. Petugas Muassasah diharuskan mengurus transportasi jemaah di Naqabah Mekkah maksimal 3 hari sebelum kepulangan mereka sesuai dengan ketentuan dan tanggal tiket yang ada.
2. Jemaah haji dan umrah yang belum berziarah ke Madinah sebelum melaksanakan haji dan umrah boleh menziarahi Madinah sebelum kembali ke Tanah Air paling lambat 2 hari di perjalanan, 8 hari di Madinah dan 1 hari di Jeddah dengan total 11 hari.
3. Saat pemulangan jemaah haji dan umrah PT. Kamilah Wisata Muslim menyerahkan daftar *manifest*.
4. Jemaah haji tidak diizinkan meninggalkan Jeddah oleh Departemen Imigrasi kecuali mereka memiliki Surat Keterangan Maktab Wukala Muwahhad yang telah disetujui dan distempel oleh Kementerian.
5. Daftar penumpang hanya berlaku bagi para jemaah haji yang telah memiliki jadwal kepulangan dan menyelesaikan administrasi mereka secara resmi dengan Kementerian Haji dan Kantor Haji di Bandara:
 - a. Pejabat dan lembaga yang berwenang dari Dinas Haji Madinatul Hujjaj Laut akan menyambut dan menerima jemaah yang akan menginap di Madinatul Hujjaj serta mengatur akomodasi mereka di bawah pengawasan kepala haji.
 - b. Petugas Maktab Wukala Muwahhad akan mengatur pengangkutan dan mengambil paspor mereka untuk menyelesaikan masalah yang terkait.
 - c. Petugas Imigrasi Pelabuhan akan memberikan kenyamanan dan menyambut jemaah yang melakukan kontak dengannya.

- d. Dewan Haji Madinatul Hujjaj Laut di Jeddah akan mengawasi pengangkutan jamaah haji secara teratur beserta barang-barang mereka ke pelabuhan laut.
- e. Maskapai penerbangan tidak diizinkan untuk mencantumkan jamaah dalam daftar penumpang kecuali setelah mereka kembali dan menyelesaikan semua prosedur dengan Kementerian Haji dan Departemen Haji di bandara.

4) Perlindungan

Proteksi merupakan harapan setiap jamaah dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci, dan hal tersebut merupakan tanggung jawab individu dan rombongan perjalanan. PT. Kamilah Wisata Muslim, sebagai penyelenggara perjalanan haji dan umrah, memberikan perlindungan kepada jemaahnya melalui berbagai cara, antara lain:

- a) Keamanan saat keberangkatan.
- b) Jaminan kesehatan dan keselamatan bagi jamaah.
- c) Perlindungan terhadap kemungkinan timbulnya penyakit.
- d) Penyediaan asuransi jiwa untuk menghadapi kemungkinan kecelakaan.

b. Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi merupakan pelayanan yang paling penting disediakan oleh semua pihak travel termasuk pihak travel PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai. Tidak heran, jamaah merasa bahagia dan puas ketika transportasi yang digunakan lancar, nyaman, dan bersih. Fasilitas seperti makanan enak dan tempat duduk yang nyaman menjadi jaminan yang penting. Dalam perjalanan ibadah haji dan umrah, jasa transportasi yang digunakan adalah penerbangan internasional, seperti Saudia Kul, Garuda, dan lainnya.

Keberangkatan menggunakan pesawat dengan kualitas yang tak diragukan lagi, menawarkan kenyamanan dan ketepatan waktu bagi jamaah dalam semua aspek keberangkatan dan kepulangan. Perjalanan keberangkatan PT. Kamilah Wisata Muslim *Tour* dimulai dari Bandara Internasional Syamsudin Noor di Banjbaru, lalu melanjutkan perjalanan ke Bandara

Internasional Soekarno-Hatta Jakarta, kemudian menuju Bandara Internasional Changi di Singapura, dan akhirnya sampai di Bandara Internasional King Abdul Aziz di Jeddah. Dalam wawancara yang dilakukan H. Fahri memaparkan bahwa transportasi yang kita digunakan sesuai dengan paket umroh yang dipilih oleh jemaah, namun tetap menggunakan alat transportasi yang nyaman dan aman demi kelancaran perjalanan jemaah.⁸ Untuk transportasi selama di Arab Saudi PT Kamilah Wisata Muslim bekerjasama dengan provider-provider yang berada disana baik transportasi darat atau lainnya.⁹

c. Pelayanan Akomodasi

Pelayanan akomodasi adalah pelayanan berupa tempat penginapan, hotel atau lainnya sebagai tempat tinggal sementara untuk para jemaah. Adapun Akomodasi yang diberikan pihak travel untuk para jemaah yaitu hotel Saraya Ajyad di Mekkah dan hotel Qasr Andalus di Madinah. Pilihan paket akan menentukan jenis hotel yang akan digunakan. Meskipun bukan hotel terbaik di lokasi tersebut, hotel ini mampu memberikan kenyamanan dan fasilitas yang baik kepada para peziarah. Beberapa fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut antara lain kasur kotak, televisi, AC, lemari pakaian, serta kamar mandi yang dilengkapi dengan handuk dan lain sebagainya.

PT. Kamilah Wisata Muslim memberikan pelayanan berupa hotel berbintang untuk jemaah baik bintang tiga, empat sampai lima sesuai dengan paket umroh yang dipilih oleh jemaah. Hotel yang disediakan ada di kota Mekkah dan Madinah. Jarak lokasi hotel tergantung dengan paket umrah yang dipilih juga. Semakin mahal paket yang dipilih maka semakin dekat

⁸ Hasil Wawancara Dengan H. Fahri, selaku Ketua PT. Wisata Kamilah Wisata Barabai. (Barabai, 2022).

⁹ Hasil Wawancara Dengan M. Habibillah, selaku Team Lapangan PT. Wisata Kamilah Wisata Barabai. (Barabai, 2022).

juga hotel yang disediakan dengan Masjidil Haram sehingga bisa melaksanakan ibadah dengan semaksimal mungkin.¹⁰

d. Pelayanan Konsumsi

Layanan catering untuk jemaah haji di Arab Saudi, terdapat berbagai paket umrah yang disesuaikan dengan preferensi masyarakat yang dipilih. Di Mekkah, hotel-hotel memiliki paket makanan bintang 5 khusus untuk jemaah, yang sering kali mencakup pilihan makanan Arab Saudi maupun internasional. Selain konsumsi makanan yang dinikmati oleh jemaah, tidak hanya tersedia menu internasional, tetapi juga menu Indonesia seperti empat sehat lima sempurna.

Selain itu, buah-buahan juga selalu ditawarkan kepada jemaah. Setiap jemaah mendapatkan tiga kali makan sehari, yaitu sarapan, makan siang, dan makan malam, agar mereka tetap sehat dan kuat selama perjalanan dan beribadah. PT. Kamilah Wisata Muslim memesan makanan dari luar hotel, yang menyajikan makanan khas Indonesia dengan menggunakan bahasa Indonesia yang sesuai.

Ibu Hj. Ana memaparkan setiap fasilitas yang diberikan sesuai dengan paket yang dipilih oleh jemaah. Namun tetap walaupun tingkat bintang hotel yang rendah pihak PT. Kamilah Wisata Muslim akan tetap memberikan fasilitas hotel yang nyaman tidak sembarangan dalam memilih hotel untuk jemaah. Terlebih lagi dalam bidang konsumsi ini berpengaruh terhadap kenyamanan dan kesehatan jemaah dalam beribadah sehingga kami akan memberikan hidangan yang enak. Hanya saja pada tingkat bintang yang berbeda sudah pasti ada perbedaan dalam penyajiannya pula.¹¹

e. Pelayanan Kesehatan

¹⁰ Hasil Wawancara Dengan M. Habibillah, selaku team lapangan Kantor PT. Wisata Kamilah Wisata Barabai. (Barabai, 2022).

¹¹ Hasil Wawancara Dengan Hj. Ana selaku Admin Kantor PT. Wisata Kamilah Wisata Barabai. (Barabai, 2022).

Pelayanan kesehatan ini penting juga disediakan untuk diberikan kepada jemaah apabila sewaktu-waktu ada jemaah yang jatuh sakit. Kesehatan sebelum berangkat haji dan umrah tidak hanya melibatkan aspek rohani, tetapi juga kondisi fisik yang baik untuk menjalankan ibadah tersebut dengan optimal. Kesehatan calon jemaah haji terus dipantau mulai dari saat kedatangan mereka di Indonesia hingga saat pelaksanaan haji dan umrah. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti kesehatan umum, pola makan, pengendalian kelahiran, dan menstruasi yang berkaitan dengan ibadah haji. Kemampuan dan adaptabilitas tubuh calon jemaah haji dan umrah menjadi faktor penting agar mereka dapat menyelesaikan seluruh rangkaian perjalanan dan ibadah dengan kondisi kesehatan yang optimal.

PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai sangat memperhatikan kesehatan jemaahnya dengan melakukan pemeriksaan kesehatan dan memberikan vaksin meningitis. Tujuan dari hal ini adalah untuk memperkuat daya tahan tubuh jemaah dan melindungi mereka dari penyakit di Tanah Suci, sehingga mereka dapat melaksanakan shalat dengan lebih sering dan optimal. Selain itu, tes kehamilan juga dilakukan bagi pasangan wanita usia subur yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah. Jika seorang wanita dinyatakan hamil, maka vaksinasi meningitis tidak akan diberikan.

Selama pelaksanaan ibadah haji dan umrah, layanan kesehatan disediakan melalui kantor kesehatan yang buka 24 jam. Di sana, jemaah yang sakit dapat mendapatkan perawatan medis, konsultasi kesehatan, dan sebagainya. Selain itu, obat-obatan dan peralatan kesehatan yang cukup juga disediakan untuk kebutuhan domestik, pesawat, dan Arab Saudi. Pengurus menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan seperti Amoxicillin, Panadol, Bodrex, Liquid Mylanta, Antimo, Primolut, dan obat-obatan lainnya yang sesuai untuk mengatasi penyakit yang mungkin terjadi di Tanah Suci.

Dalam konteks layanan kesehatan di Tanah Suci, pihak manajemen mendukung jemaah dengan menyediakan Mudwifi dan menyediakan obat-obatan yang diperlukan jika ada jemaah

yang mengalami sakit ringan maupun berat. Ketika jemaah haji PT. Kamilah Wisata berada di Arab Saudi, mereka ditangani secara penuh oleh Mutawif rombongan. Jika ada jemaah yang sakit, Mutawif memberikan obat-obatan kepada mereka. Peran Mutawif dalam menjaga kesehatan jemaah sangat penting. Jika ada penyakit yang memerlukan penanganan medis, Mutawif yang mendampingi jemaah selama haji akan menghubungi rumah sakit setempat untuk perawatan lanjutan. Selain itu, kerjasama dengan rumah sakit di Arab Saudi juga terjalin.

7. Faktor Penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umroh pada PT Kamilah Wisata Muslim Barabai

Masyarakat berharap pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat menjadi ibadah yang diterima dan sempurna di hadapan Allah. Untuk mencapai hal tersebut, dibutuhkan sumber daya yang memadai baik di rumah maupun di Tanah Suci. Persiapan di tempat juga menjadi penting, termasuk memberikan panduan manasik haji agar jemaah lebih memahami tata cara pelaksanaan ibadah haji.

Selain itu, pemilihan akomodasi yang dekat dengan masjid juga menjadi faktor penting, karena dapat memudahkan dan memberikan kesakralan bagi jemaah dalam menunaikan ibadah haji serta menjadikan ziarah dan ibadah umrah mencapai kesempurnaannya. PT. Kamilah Wisata Muslim telah mengambil alih penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam penyelenggaraan ini, terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat yang perlu diperhatikan. Salah satu faktor pendukung yang dimiliki oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai adalah.

1. Letak Geografis PT. Kamilah Wisata Muslim terletak di jalan menuju kota, sehingga memudahkan akses bagi masyarakat dari berbagai penjuru untuk mengunjunginya.

2. Perusahaan memiliki produk dan kantor yang lengkap dan istimewa, digunakan baik di rumah maupun di Tanah Suci sebagai layanan, sehingga memudahkan pelaksanaan kegiatan dan memberikan kesempatan untuk tetap eksis.
3. PT. Kamilah Wisata Muslim *Touris* berkomitmen memberikan pengalaman yang luar biasa kepada para peziarah, sehingga masyarakat tidak akan merasa kecewa dengan layanan perusahaan.
4. PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai terus berkelanjutan berkat penelitian yang dilakukan oleh para mahasiswa, yang secara tidak langsung dapat memberikan peluang dengan mempublikasikan skripsi mereka kepada masyarakat umum.
5. Sumber daya manusia perusahaan sangat memadai.
6. Melakukan posting berkelanjutan di beberapa media sosial.
7. Biro perjalanan haji akan terus tumbuh dan berkembang hingga akhir hayatnya, mengingat sekitar 80% penduduk Indonesia beragama Islam dan setiap Muslim yang mampu diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji.
8. PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai memiliki jaringan terbuka yang kuat dengan pihak luar dan dalam negeri, yang membuktikan eksistensinya melalui kemitraan yang telah terjalin. Perusahaan memberikan kemudahan bagi jemaah untuk menyelesaikan masalah yang jemaah hadapi.
9. PT. Kamilah Wisata Muslim memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia, termasuk PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai.

Sedangkan faktor Penghambat PT. Kamilah Wisata Muslim di antaranya adalah:

1. Persaingan yang ketat disebabkan oleh kehadiran banyak penyelenggara haji dan umrah lainnya, yang mengakibatkan pembagian kuota yang terbatas untuk setiap penyelenggara haji dan umrah.
2. Kenaikan nilai tukar dolar berdampak pada biaya haji dan umrah. Semakin tinggi biaya haji dan umrah, semakin sedikit orang yang dapat melaksanakan ibadah tersebut.
3. Kurangnya pengetahuan tentang jemaah haji dan umrah menjadi tantangan. Oleh karena itu, PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai terus memberikan panduan dan bimbingan kepada jemaah agar dapat menjalankan ibadah haji dan umrah dengan baik.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan sehingga mampu menganalisis suatu yang terjadi di lapangan. Untuk menganalisis hasil penelitian yang telah didapatkan, maka peneliti menginterpretasikan melalui pemberian pendapat dari hasil wawancara dengan informan. Maka dari itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat menganalisis tentang manajemen pelayanan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai.

1. Manajemen Pelayanan pada PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai

Menggunakan layanan PT. Kamilah Wisata Muslim Cabang Barabai menunjukkan dedikasi yang tinggi dan sikap yang siap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Mereka menunjukkan kehandalan, profesionalisme, kebersihan, dan penampilan yang baik. Selain itu, mereka juga ramah, komunikatif, dan mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat. Dengan pelayanan yang maksimal, mereka berusaha menciptakan ketenangan, kegembiraan, keamanan, dan kesakralan dalam menjalankan ibadah umrah. Tujuan mereka adalah mencapai kesempurnaan ibadah dan membangun citra perusahaan yang baik serta

memperoleh loyalitas dari masyarakat, yang akan mendukung pertumbuhan perusahaan di masa depan.

Perencanaan yang dilakukan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai terlihat melalui perencanaan yang disusun secara detail mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jemaah haji. Tujuan dari perencanaan ini adalah untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan umrah. Prinsip manajemen yang diterapkan adalah pengaturan dan pengendalian proses pelayanan agar penyelenggaraan berjalan teratur, lancar, dan memuaskan pihak yang dilayani, sesuai dengan teori A.S. Moenir.

Dalam implementasi perencanaan tersebut, PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai mengikuti teori yang disampaikan oleh Harold Koontz. Pertama, mereka menetapkan tujuan yang jelas berdasarkan visi dan misi perusahaan untuk memberikan arah yang benar dalam menjalankan aktivitas. Kedua, mereka melakukan definisi ruang perencanaan dengan memperhitungkan prediksi atau asumsi yang mungkin terjadi di masa depan. Hal ini terlihat dari adanya rencana A dan B yang telah disiapkan sebagai langkah antisipasi. Ketiga, mereka mencari dan mengeksplorasi berbagai kemungkinan tindakan yang dapat diambil berdasarkan pemantauan situasi lapangan.

Pengorganisasian di PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai telah berjalan baik sesuai dengan teori yang dijelaskan sebelumnya. Mereka memiliki struktur organisasi yang membagi tugas, tanggung jawab, dan wewenang sesuai dengan keterampilan dan keahlian pegawai. Meskipun struktur organisasinya relatif kecil, komunikasi dan kerjasama antara presiden dan bawahannya terjaga dengan baik. Setiap tugas yang diberikan saling terkait untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah haji baik di dalam institusi maupun di Tanah Suci Mekkah dan Madinah.

Pelaksanaan kegiatan utama yaitu umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai sangat penting dan berhasil dilakukan dengan baik. Implementasi ini merupakan inti dari

kepemimpinan karena melibatkan hubungan interpersonal yang erat, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Setiap hal yang telah direncanakan harus dilaksanakan dengan baik agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Pelaksanaan tersebut melibatkan aspek manajemen, transportasi, konsumsi, dan kesehatan yang direncanakan sebelumnya untuk memastikan kenyamanan dan keamanan seluruh jemaah.

Pengawasan di PT. Kamilah Wisata Muslim ini dilakukan langsung oleh ketua untuk mengetahui apakah dalam pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perencanaan awal dan sebagai bahan evaluasi dan penilaian terhadap kegiatan tersebut serta jika terjadi kesalahan maka dapat diperbaiki untuk kedepannya. Pengawasan ini dilakukan secara langsung dan tidak langsung, pengawasan secara langsung dilakukan ketua dengan cara turun ke lapangan secara langsung untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dan melihat kinerja karyawan, sedangkan pengawasan tidak langsung ini dilakukan apalagi ketua sedang mempunyai kesibukan atau berada di luar kota sehingga tidak mampu memantau langsung hanya saja dengan cara menerima laporan dari bawahan. Dalam hal pengawasan ini sudah sesuai dengan teori pengawasan dan teknik pengawasan yang ada.

Berdasarkan dari penjelasan diatas maka fungsi manajemen pelayanan yang meliputi *planning, organizing, actuating* dan *controlling* berjalan dengan baik sesuai dengan teori yang ada. Dengan adanya POAC ini maka kegiatan yang dilakukan pada PT Kamilah Wisata Muslim cabang Barabai berjalan dengan baik dan lancar, sehingga potensi terjadinya kegagalan atau kesalahan sangat minim. Hal ini pula yang yang menjadi penilaian jemaah terhadap kualitas pelayanan yang tersedia.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Memberikan Pelayanan kepada Jemaah Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai

Sebuah instansi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung menjadi sumber kekuatan untuk sebuah perusahaan hal ini dapat digunakan untuk menarik jemaah untuk menggunakan perusahaan jasa

ini. Sedangkan faktor penghambat jika tidak dicari jalan keluar atau solusinya akan menghambat kegiatan yang akan dilaksanakan.

PT. Kamilah Wisata Barabai ini memiliki faktor pendukung seperti letak yang strategis, lokasi mudah ditemui, fasilitas yang lengkap, banyak kerjasama dengan pihak luar negeri maupun dalam negeri, sedang banyak memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan adanya faktor pendukung ini dapat menarik minat jamaah untuk menggunakan biro perjalanan ini. Tentunya dengan pelayanan yang semaksimal mungkin ditawarkan kepada jemaah.

Selain faktor pendukung, PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai ini juga mempunyai faktor penghambat. Faktor penghambat dapat terlihat dari banyaknya persaingan antara biro perjalanan haji dan umrah yang baru ada, selain itu juga disebabkan oleh tingginya harga dolar yang mengakibatkan harga umroh semakin meningkat pula, maka orang yang ingin melaksanakan umrah semakin berkurang. Namun PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai selalu mencari solusi untuk sesuatu yang menjadi penghambat perusahaanya.